

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Merike Peetsalu

**HEAOLUTEENUSTE ARENDAMINE  
MAJUTUSASUTUSES PÜHAJÄRVE SPA &  
PUHKEKESKUSE NÄITEL**

lõputöö

Juhendaja: Tiina Viin

Pärnu 2018

Soovitan suunata kaitsmisele .....

(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud “.....“ ..... a.

TÜ Pärnu kolledži turismiosakonna juhataja

.....

(osakonna juhataja nimi ja allkiri)

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

(töö autori allkiri)

## SISUKORD

Sissejuhatus .....	4
1. Heaoluteenuste arendamine majutusettevõttes .....	8
1.1 Heaoluturismi areng ja suundumused .....	8
1.2 Heaoluteenused majutusettevõttes .....	11
1.3 Turismiteenuste arendamise võimalused .....	14
2. Heaoluteenused Pühajärve Spa & Puhkekeskuses .....	18
2.1 Pühajärve Spa & Puhkekeskuse ülevaade ja uuringu kirjeldus .....	18
2.2 Uuringu tulemuste analüüs .....	20
2.3 Uuringu järeldused ja ettepanekud .....	31
Viidatud allikad .....	38
Lisad .....	41
Lisa 1. Pühajärve Spa & Puhkekeskuse heaoluteenused .....	41
Lisa 2. Küsitlusankeet .....	42
Summary .....	47

## SISSEJUHATUS

Tänapäeval on heaolu ja sellega seotud teemad väga olulisel kohal inimeste elus ja järjest rohkem otsitakse võimalusi oma heaolu parandamiseks. Inimestel on soov parandada oma elukvaliteeti ja pikendada eluiga. (Quintela, Costa, & Correia, 2016) Tervislik eluviis on muutunud inimestele ülioluliseks, sooviga püsida terved ja saavutada paremat üldist heaolu. Heaoluteenuste arendamisega tegeletakse iga päev ja pidevalt, sest klientide ootused ja vajadused muutuvad ajas pidevalt. (Ciobanu, 2017) Üldine tervislik seisund on muutunud moodsaks turismitooteks, mis on tingitud suuremast teadlikkusest terviseprobleemidest ja vajadusest tulla toime igapäeva stressiga (Dimitrovski & Todorovic, 2015). Viimastel aastakümnetel on rahvusvahelises turismis klientide arv pidevalt kasvanud, mis annab kinnitust, et inimesed on huvitatud parema heaolu saavutamiseks. Heaolukeskuste arv kogu maailmas kasvab kiiresti, mis on tingitud tervisega seotud turistide arvu tõusuga kõikides vanuserühmades. Inimesed kasutavad üha teadlikumalt tervisekeskuste teenuseid, mis aitab kaasa ka teenuse arendamisel (Han, Kim, & Lee, 2017). Heaoluteenuste uurimine ja arendamine on jätkuvalt populaarne teema kogu maailmas.

Turismi valdkond on olulisel kohal ka Eestis, kus turismitoodete arendamise eesmärgiks on külastaja ootustele ja vajadustele vastavate turismitoodete ja –teenuste arendamine. Eestil on suur potentsiaal turismiteenuste arendamiseks, sest Eestis on olemas mitmekesised ressursid, nagu loodusvarad ja kohalikud põllumajandussaadused, samuti hinnatakse tervislikku toitumist. Populaarsed on mitmesugused ravid, hoolitsused ja lõõgastavad tegevused, nõudlus kasvab ka terviseuuringute, tervisliku eluviisi ja toitumise osas, samuti hinnatakse järjest rohkem personaalset teenust ja lähenemist. (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2013) Tänapäeva tervishoiupoliitikas on tervise edendamine olulisel kohal, mis on tingitud trendide muutustest ja rahvastiku vanuselisest struktuurist ning praegusaja tervishoiukorralduses on tähtsal kohal ennetus

ja taastusravi. Kuurortravi ettevõtted arendavad oma kontseptsiooni lähtuvalt tänapäeva vajadustest. (Terviseturismi klaster, 2013)

Eestit külastas 2016. aastal ligi 6 miljonit välisturisti, kellest 34% kasutas ka majutusettevõtte teenust. Eesti majutusettevõtetes peatunud välisturistide arv on siiski vähenenud, kuid seda siseturistide arvu suurenemise tõttu. Reisi eesmärgid on siiski püsinud stabiilsena, ehk veidi üle 70% külastas majutusasutusi puhkuse eesmärgil. (Statistikaamet, 2017) Kuigi Eesti spaahotellides pakutavate heaoluteenuste valik on küllaltki mitmekesine, nõuab üha tihenev konkurents tegelema pideva arendustööga, et pakkuda külastajate ootustele ja soovidele vastavaid heaoluteenuseid. Järjest rohkem teadvustatakse ettevõtetes arendustöö vajalikkust, et ettevõtte tegevus oleks kasumlik. Kliendid on järjest rohkem teadlikumad ja nõudlikumad, ning ootavad koguaeg midagi uut ja huvitavat, mistõttu on vajalik uurida klientide tegelikke soovide ja eelistusi.

Käesoleva lõputöö põhiprobleemiks on uurida, kas Pühajärve Spa & Puhkekeskuses pakutavad heaoluteenused on need, mida klient ootab ja vajab, kas ta on rahul pakutavate teenustega ning kas heaoluteenuste arendamine aitab kaasa kliendi rahulolu suurenemisele. Heaoluteenuste arendamine aitab äratada klientide huvi, reklaamides uusi hoolitsusi ning kutsudes proovima uusi teenuseid. Pühajärve Spa & Puhkekeskus on oma kontseptsiooni juba natuke muutnud, pakkudes raviprotseduuride kõrval järjest rohkem heaoluteenuseid. Seega on eesmärgiks arendada just heaoluteenuseid. Tootearenduse seisukohalt on väga oluline tunda oma klienti, selgitada välja tema ootused, kuid samas arvestada ettevõtte senise teenusevalikuga.

Antud teemal ei ole Pühajärve Spa & Puhkekeskuses läbi viidud ühtegi uurimistööd, mis annaks ülevaate kliendi ootustest heaoluteenustele. Uuritud on küll töötajate rahulolu ja motivatsiooni, kuid heaoluteenuste arendamise vajaduse kohta ei ole vastavat uuringut või uurimistööd koostatud. Küll aga on klientide ootused ja soovid ajas muutunud, mistõttu ei ole selget ülevaadet kliendi tegelikust vajadusest ja ootusest pakutavatele teenustele.

Käesoleva lõputöö eesmärk on leida heaoluteenuste arendamise võimalusi ning teha ettepanekuid Pühajärve Spa & Puhkekeskusele heaoluteenuste arendamiseks.

Lõputöö eesmärgi saavutamiseks püstitatakse uurimisküsimus – milline on külastajate rahulolu Pühajärve Spa & Puhkekeskuses pakutavate teenuste ja toodetega?

Lähtuvalt töö eesmärgist ja püstitatud küsimusest on töö autor koostanud järgmised uurimisülesanded:

- heaoluteenuste teoreetilise käsitluse ja arenguvõimaluste ülevaade;
- uuringu ette valmistamine ja läbiviimine küsitluse meetodil;
- Pühajärve Spa & Puhkekeskuse klientide seas selgitamiseks välja nende soove ja vajadusi;
- uuringu tulemuste analüüs ja järelduste tegemine;
- uuringu tulemustest lähtuvalt teha Pühajärve Spa & Puhkekeskusele ettepanekuid heaoluteenuste arendamiseks.

Töös kasutatakse põhiliselt inglise keelseid teadusallikaid, sh erinevaid teadusartikleid ja erialaraamatuid.

Töö koostamisel kasutab autor nii kvalitatiivset kui ka kvantitatiivset meetodit. Klientide ootuste ja soovide teadasaamiseks viiakse läbi kvantitatiivne uuring, milleks kasutatakse ankeetküsitlust nii avatud kui suletud küsimustega. Saadud vastused analüüsitakse kirjeldava statistilise analüüsi abil.

Lõputöö empiirilises osas selgitatakse välja klientide hinnangud pakutavatele heaoluteenustele, mille põhjal teha ettepanekuid arendamiseks. Selleks kasutatakse kvantitatiivset uurimismeetodit ankeetküsitluse vahendusel. Kvantitatiivne uuring annab piisaval hulgal vastuseid, mille põhjal koostada analüüs, teha järeldusi ja ettepanekuid.

Autor annab ülevaate saadud uurimistulemustest, klientide hinnangust ja soovitud. Lähtuvalt saadud tulemustest annab autor omapoolse hinnangu hotelli juhtkonnale, mida saab hotell teha, et klientide ootustele vastata ja klientide soovid saaksid täidetud.

Töö koosneb kahest peatükist, mis omakorda jaotuvad alapeatükkideks, ning milles liikumine toimub üldiselt üksikule. Töös tutvustatakse tervise- ja heaoluturismi mõistet, inimeste reisiharjumusi seoses reisimise ja eesmärgiga kasutada heaoluteenuseid,

inimeste ootusi majutusasutustele, heaoluteenuste arendamise võimalusi ja vajadusi, viimaseid heaoluteenuste trende ning teenuste arendamise võimalusi.

Töö teises peatükis antakse ülevaade Pühajärve Spa & Puhkekeskuse hetkeolukorrast ning pakutavatest heaoluteenustest. Lisaks keskendutakse kliendi rahulolu uuringule, mille läbi viimiseks koostatakse ankeetküsitlus, et saada teada klientide hinnanguid pakutavatele heaoluteenustele. Uuringuga soovitakse teada saada, kas klient on rahul pakutavate teenustega, nende kvaliteediga ning millised on need teenused, mis kliendile enim huvi pakuvad. Samuti tehakse ettepanekud ettevõttele heaoluteenuste arendamiseks.

Töö lõpeb autori järeldustega, mis koostatakse uuringu analüüsi tulemustest lähtuvalt ning nende põhjal tehakse ka ettepanekud ettevõttele.

# 1. HEAOLUTEENUSTE ARENDAMINE

## MAJUTUSETTEVÖTTES

### 1.1 Heaoluturismi areng ja suundumused

Tervis, heaolu ja meditsiiniline turism on üks vanemaid ja kõige rohkem arenenud sektoreid tänapäeva turismi valdkonnas ja see on kasvav kogu maailmas. Lisaks sellisele jaotusele lisandub üha uusi segmente, nagu spaaturism, terviklik turism ja vaimne turism. Kiire kasvu ja arengu peamised põhjused on nii demograafilised, sotsiaalsed kui ka majanduslikud, mis mõjutavad kogu elanikkonda. Inimesed on alates 1970ndatest hakanud oma tervislikku seisundit tõsisemalt võtma, kui Maailma Terviseorganisatsioon (WHO) defineeris tervist kui füüsilise, vaimse ja sotsiaalse heaolu tasakaalu, mitte ainult haiguse puudumist. Selline terviklik lähenemine ohutas tarbijaid järjest rohkem otsima ja tarbima terviseteenuseid, et parandada oma heaolu. Sellega sooviti parandada oma elukvaliteeti ja pikendada eluiga. (Quintela, Costa, & Correia, 2016)

Tervise- ja heaoluturismi on defineeritud erinevalt, mis tähendab, et neid mõistetakse ka erinevalt. Mõisted heaolu turism, tervise turism ja spaa turism kasutatakse tihti vaheldumisi, kuigi nende tähendus on erinev. Kõige enam kasutatakse mõistet terviseturism, kuid ei arvestata selle mõiste tegelikku tähendust. Kuid paljud inimesed siiski mõistavad, et terviseturismi on mitu eri liiki ja suudavad neid eristada. (Dimitrovski & Todorovic, 2015)

Võib öelda, et terviseturistidel on soov saada teatud meditsiinilist ravi, samas kui heaoluturistil on soov pigem säilitada tervist ja ennetada haigusi. Samas järjest rohkem kombineerivad erinevad asutused nii tervise puhkust kui heaolu puhkust, pakkudes samasuguseid teenuseid ja infrastruktuuri. (*Ibid.*)

Kuigi terviseturismi defineerimisel ei ole ühtset lähenemist, on see termin laialdaselt kasutusel koos raviturismiga, kuid erinevusega, et terviseturism keskendub rohkem terviseprobleemide ennetusele. Terviseturismi on defineeritud ka kui reisimist tervise parandamise eesmärgil. Rahvusvaheline Turismiorganisatsioonide Liit (IUTO)



defineerib seda kui tervishoiuasutuste poolt pakutavat, kasutades seejuures loodusvarasid, mineraalvett ja kliimat. Hall on soovitanud terviseturismi määratleda kui tööstusühiskonna kommertslikku nähtust, mis hõlmab isikut, kes reisib üleöö tavalisest kodukeskkonnast tervise säilimise või paranemise eesmärgil. Heaoluturismi ja terviseturismi vahet ei ole tänapäeval lihtne teha, sest neil on palju sarnasusi. Tänapäeval on neid raske eraldada, sest pakutavad tooted ja teenused omavahel kattuvad. (Quintela, Costa, & Correia, 2016)

Heaolu kontseptsiooni on välja töötanud Ameerika arst Dunn 1959. aastal, kirjeldades heaolu kui tervislikku seisundit, kus tasakaalus oleks nii keha kui vaim. Heaoluturismi peetakse terviseturismi alaliigiks, mis tegeleb põhiliselt tervise säilitamisega. Terviseturismi teised kaks alaliiki on raviturism, mis tegeleb haiguste ravimisega ja spaaturism, mis tegeleb ennetamisega. (Dimitrovski & Todorovic, 2015)

Laiemalt võib heaoluturismi tõlgendada kui eesmärgipärase tervisliku seisundi saavutamist, mis hõlmab endas nii füüsilise, emotsionaalse, vaimse, psühholoogilise kui ka intellektuaalse tasakaalu saavutamist. Heaoluturismi kiire areng on viinud turismiettevõtete ja sihtkohtade vahelise konkurentsi suurenemiseni. (Kim, Chiang, & Tang, 2016)

Mõistete „terviseturism“ ja „heaoluturism“ eristamine ja määratlemine on esialgu üsna keeruline ja seda põhjusel, et turismivaldkonna ettevõtted kombineerivad neid teenuseid päris palju. Teadusuuringute seisukohalt on terviseturism tihti seotud meditsiinilise turismiga. Heaolu on palju uuem mõiste ja tähendab pigem üldist tervislikku seisundit. Heaolu mõisted ja kontseptsioonid on aja jooksul muutunud. (Ciobanu, 2017)

Heaolu hõlmab endas selliseid valdkondi nagu füüsiline ja vaimne tervis, enesevastutus, sotsiaalne harmoonia, keskkonna tundlikkus, intellektuaalne areng, emotsionaalne heaolu ja tööalane rahulolu. Nad ütlevad, et inimese tervislik seisund keskendub inimeste tervisele üldises mõttes ja iga inimene peab ise tegema kõik selleks, et kaitsta oma tervist ja ennetada haigusi. (Smith & Diekmann, 2017)

Spaasid on defineeritud erinevalt. Rahvusvaheline Spaa Assotsiatsioon on defineerinud spaasid kui ruume, mis on suunatud üldise heaolu saavutamiseks erinevate professionaalsete teenuste kaudu, et soodustada keha ja vaimu uuenedmine ja tasakaal. Oluline on teada, mida oodata ühelt spaakülastuselt. Tavaliselt on inimesel põhjus, miks spaad külastada, see on kas stressi leevendamine, kehakaalu langetamine või lihtsalt enda ravimine. Kõige tähtsam on inimese eesmärgi saavutamine, mugavus ja meelerahu. (International Spa Association)

Tänapäeval on väga mitmeid spaade liike ning ka erinevad autorid nimetavad neid erinevalt. ISPA ehk International Spa Association jagab need seitsmesse kategooriasse. Hall (2011) toob need liigid välja:

- klubispaa (*club spa*) – heaoluteenuste kasutamine ei ole esmane valik, vaid tähtsamal kohal on treening;
- päevaspaa (*day spa*) – heaoluteenuste kasutamine ila majutusteenust kasutamata;
- sihtkoha spaa (*destination spa*) – sihtkohaga seotud majutusteenus, terviseteeenus ja treeningud;
- kruiisispaa (*cruise ship spa*) – kruiisi laeval pakutavad heaoluteenused, majutusteenus ja kõik ülejäänud laeval pakutavad teenused;
- ravispaa (*medical spa*) – heaolu tagamiseks pakutavad teenused, mis on seotud meditsiiniga;
- mineraalspaa (*mineral spring spa*) – mineraalvee hoolitsuste pakkumine;
- spaahotell (*spa hotel*) – erinevad teenused, mis asuvad spaahotellis.

Heaoluturismi ja terviseturismi mõistet on tänapäeval väga raske eraldi defineerida, sest paljud asutused kombineerivad neid teenuseid omavahel, kuid ühine eesmärk on siiski vaimse ja füüsilise tasakaalu saavutamine. Heaoluteenuste areng on väga kiire, sest inimeste teadlikkus kasvab. Mõistetakse, et heaoluteenuste kasutamisega ennetatakse haigusi ning enesetunne paraneb. Majutusasutuses heaoluteenuste kasutamine on ettevõttele kasulik, mille abil saavutatakse edu.

## 1.2 Heaoluteenused majutusettevõtetes

Turismiteenuste arendamine on pidev tegevus, mistõttu see protsess ei lõpe kunagi. Pidev arendamine nõuab tihedat koostööd ja tugevat toetust nii erinevate riikide valitsuste, kohaliku kogukonna kui turismiettevõtete poolt. Turism areneb kõikides vormides ja igas kohas järjepidevalt. Iga järgnev samm turismis tugineb positiivsetele ja negatiivsetele kogemustele. See tähendab, et minevikus toimunud sündmused võivad olla põhjuseks uute teenuste loomisel. (Kozak & Kozak, 2015)

Euroopas on pikk traditsioon ja vajadus kohtade järele, mis pakuvad puhkust ja taastusravi läbi looduslike allikate. Turism pakub tooteid ja teenuseid, mis on loodud elukvaliteedi parendamiseks, kuid võtab arvesse ka tervisega seotud vajadusi. (Dimitrovski & Todorovic, 2015)

Terviseturismil on Euroopas tugev traditsioon ja seda just Balti riikides. Mereäärsed kuurordid on olnud enam kui sada aastat peamised vaatamisväärsused, kuid siiski on kasvav suund tervisekeskuste suunas. 2013. aastal Balti Tervishoiu Turismiklastri poolt läbi viidud uuring näitab, et enamik 3-5 tähti kuurortidest ja hotellidest pakuvad üsna palju erinevaid teenuseid, mis on spetsialiseerunud nii tervise, individuaalsetele hoolitsustele kui mitmesugustele kultuuri- ja lõõgastusprogrammidele. (Smith, 2015)

Spaasid seostatakse tavaliselt ikkagi heaoluga, sest nendes pakutakse erinevaid tervisepakette, lõõgastuspakette ja ravipakette. Spaade kontseptsioon ja lähenemine on aga erinevad. Näiteks Euroopa spaades kasutatakse veeprotseduure kui ühe osana ravist ning lõõgastumine vannides on puhkuse oluline osa. Samas Ameerikas on tähtsamal kohal füüsilise ja vaimse tasakaalu saavutamine. (Csirmaz & Petö, 2015)

Tänapäeva spaad ei ole ainult tervisliku seisundi parendamiseks ja stressi kõrvaldamiseks, vaid ka võimalus kohtuda teiste inimestega, leida uusi sõpru, ehk neid saab pidada ka sotsialiseerimise kohaks. Seetõttu on spaa mõiste laienenud ning hõlmab endas nii lõõgastust, rahulolu, rehabilitatsiooni kui sotsialiseerimist. Keha ja hing on seotud haiguste ennetamise, igapäevase stressi kõrvaldamisega, vaimse ja psühholoogilise tasakaalu parandamisega ja seda just terviseasutuste kaudu. See kasvav

huvi tervise vastu avaldab negatiivset mõju traditsioonilise meditsiinilise ravi aluseks olevatele spaadele, sest juurde on tekkinud palju erinevaid spaa vorme. (Dimitrovski & Todorovic, 2015)

Spaad on Baltimaade nii tervise- kui ka meditsiiniturismi oluline osa, eriti traditsioonilistes kuurortpiirkondades. Kui osades riikides on olulisemad rohkem puhkus ja lõõgastumine, siis Baltimaades on tervendav ja raviv aspekt spaade juures väga oluline. Rahvusvaheline Spaade Assotsiatsioon iseloomustab spaasid kui üldisele heaolule pühendunud kohad mitmete professionaalsete teenuste kaudu. (Smith, 2015)

Üks oluline tegur, mis paneb inimest heaoluteenuseid tarbima, on soov saavutada paremat füüsilist ja vaimset tasakaalu ning soov elada õnnelikumat elu (Smith, 2009). Kuid on ka neid, kes ei mõista spaade tähendust. On hulk inimesi, kes tegelevad oma tervisega, haiguste ennetamisega ja tervise säilitamisega, kuid ikkagi ei suuda näha seost spaade ja tervise vahel. (Dimitrovski & Todorovic, 2015)

Tervislik eluviis on paljudel inimestel muutunud ülioluliseks. Inimeste käitumine on muutunud sooviga saavutada paremat üldist tervist ja teha rohkem sporti. Tervise valdkond pakub üha rohkem teenuseid ja tooteid nii kohalikule kui rahvusvahelisele turistile ja seda nii spaades, spordiorganisatsioonides kui tervisekeskustes. Heaolu toodete ja teenuste valik on ettevõtjatele ja juhtidele tõeline väljakutse, sest klientide soovid ja vajadused muutuvad ajas pidevalt. Kohanema peab nii turunõudmisega ja vastavalt kliendi vajadustele välja pakkuma uusi ja uuenduslikke tervist edendavaid tooteid ja teenuseid. (Ciobanu, 2017)

*The Spafinder Wellness 365* teadlased, toimetajad ja eksperdid koostavad igal aastal raporti 10 spaa trendi ja uuendusega. 2016. aasta suundumused kajastavad inimeste jätkuvat soovi tuua heaolu nende ellu. Samuti innovatsiooni ja entusiasmi tervisega seotud reisidel ning seda, kui oluline on heaolu inimese igapäevaelus. (Ellis, 2016)

2016. aasta raportis välja toodud suundumused (*Ibid.*):

- *surfing*- heaoluteenus kooskõlas lainelauaga;
- seksuaalne heaolu ei ole enam tabu;

- iidne Mehhiko tava- kohalikud tervisepakkujad;
- tõeline heaolu laste jaoks- meditatsioonid ja jooga lastele, väikelaste massaaž, tervisekeskkonnaga seotud pereuhkus, rõhuasetus kohalikule orgaanilisel toidule jne.;
- adrenaliini saavutamine läbi ekstreemsete seiklusreiside;
- heaolufestivalid- tõusev trend kogu maailmas;
- rakendused ja tellitavad teenused- paindlik, kiire ja mugav teenindus ja teenus;
- nahahooldus- kümne sammu hooldus;
- kruisireis;
- töökeskkonna heaolu parandamine, millel oleks positiivne mõju tootlikkusele.

Turismiturul on üha rohkem tervisekeskusi ja võimalusi tervise taastamiseks. Üldine tervislik seisund on muutunud väga oluliseks, mis on tingitud keskmise ja kõrgema klassi töötava elanikkonna suuremast teadlikkusest oma terviseprobleemidest ja vajadusest tulla toime pideva stressiga tööl. (Dimitrovski & Todorovic, 2015)

Põhjused, miks turistid spaasid külastavad on äärmiselt mitmekesised. (Dimitrovski & Todorovic, 2015) Tüüpilised tervisekülastajad on suure sissetulekuga külastajad, eakad inimesed, kelle motivatsiooniks on soov puhata ja lõõgastuda. Heaoluteenuseid kasutavad aktiivsemalt üle 50 aastased abielus olevad naised. (Smith & Puczko, 2009) Järjest rohkem on heaoluteenuseid hakanud tarbima ka mehed. Tulenevalt meeste suurenenud huvist on spaad hakanud pakkuma teenuseid, mis on mõeldud ainult meestele. Samuti on suurenenud nooremate elanike arv, kes spaasid külastavad, vajades teenuseid, mis aitavad vältida stressi tekkimist. (Dimitrovski & Todorovic, 2015)

Kogu infotehnoloogia on muutnud tarbijate käitumist. Turismis on see mänginud olulist rolli, sest internetis ei jaga infot ainult ettevõtted, vaid ka turistid ise, jagades infot saadud kogemustest. Enamik reise otsimisi, broneerimisi ja makseid toimub interneti kaudu ning kõik reisiga seotud info on kättesaadav koguaeg. Seoses sellega töötatakse välja erinevaid turundusstrateegiaid, ei aidata reisijatel teha teadlikumaid ja tõhusamaid otsuseid, sest reisijate ostuotsust mõjutavad oluliselt teiste reisijate hinnangud. (Huang, Goo, Nam, & Yoo, 2017)

Spaade külastajad on üha teadlikumad orgaanilistest toodetest ja seda, mida üks või teine toode sisaldab. Mitmed brandid kasutavad oma toodetes kohalikke orgaanilisi koostisosi, nagu näiteks erinevad taimed. Järjest rohkem kasutavad ka spaad oma hoolitsustes neid tooteid, mis on iseloomulikud sellele piirkonnale. Kombineerides piirkonna erilisi tooteid pakutavates hoolitsustes, saadakse ainult sellele kohale omane hoolitsus. Sellised erilised hoolitsused täiustavad heaoluteenuste valikut. (Personalizing...2014)

Heaoluteenuse kasutamise eesmärgil tehtavate reiside arv on kasvanud. Kui raviteenused on suunatud rohkem tervise parandamisele, siis heaoluteenuste kasutamine on vabatahtlik ja suunatud rohkem isikliku heaolu ennetamiseks ja hoidmiseks. Mida rohkem inimene heaoluteenuseid kasutab, seda rohkem ennetab ta haigusi ja parandab elukvaliteeti. Heaoluteenuste kasutamine aitab parendada nii kodu kui töö keskkonda, anda teadmisi tervislikust toitumisest, pöörata tähelepanu aktiivsele mõistlikule liikumisele ning pöörata tähelepanu puhkuse olulisusele. (Global spa and wellness economy monitor, 2014)

Heaoluteenuste kasutamine on muutunud iga päevaga üha olulisemaks ning spaade külastamine on saanud inimeste lahutamatuks osaks. Heaoluteenuste valik majutusasutustes arendatakse klientide soovidest lähtuvalt ja vastavalt võimalustele kasutades ära piirkonna eeliseid.

### **1.3 Turismiteenuste arendamise võimalused**

Sihtkohad sõltuvad seal olevatest turismiobjektidest kui peamistest tõmbeteguritest, mis motiveerivad turiste neid kohti külastama. Turistide ligitõmbamine sõltub tavaliselt nii sihtkoha füüsilistest, keskkonnalistest ja sotsiaalkultuurilistest omadustest, aga ka seal pakutavatest turismiteenustest. Teenuste mitmekesistamine on ühe koha jaoks väga oluline. Turismiteenuste arendamine aitab kaasa konkurentsivõimele ja jätkusuutlikkusele, suurendades potentsiaalsete klientide seas huvi. (Benur & Bramwell, 2015)

Euroopa spaad peavad seisma silmitsi tiheda konkurentsiga, sest Aasia ettevõtted kujutavad endast suurt konkurentsi spaahotellide ja kuurortide turul. Nõudlus spaateenuste järele suureneb, mis tähendab, et teenuseosutajate vaheline konkurents muutub karmimaks. Spaad on suures osas keskendunud füüsilise heaolu parandamise teenuste arendamisele, kuhu kuuluvad erinevad massaažid, kehahoolitsused ja raviprotseduurid. Kliendi rahulolu konkreetse teenusega on väga oluline ning peamine eesmärk on rahuldada klientide vajadusi ja soove. Selleks, et neid ootusi täita, tuleb teada saada, mis on kliendile oluline ja millised on tema ootused. Siinkohal seisavad enamik teenusepakkujaid olukorra ees, kus enamik inimesi soovib saada võimalikult kõrget taset, aga maksimaalselt madala hinnaga teenuseid. Teenuse iseloomustamisel ja arendamisel on aga üks olulisemaid aspekte kvaliteet. (Dembovska, 2017)

Tänapäeva spaade arengus on olulisel kohal Aasia, kust tulevad paljud uued trendid. Terviseturistid leiavad tee Aasiasse, et avastada ja saada osa kõige uuematest suundadest. Eesmärk on kogeda kõige uuemaid trende ja saada osa kõige moodsamatest hoolitsustest. Väga populaarsed on erinevad idamaised hoolitsused aga ka mitmed noorendavad protseduurid. (Mak... 2009:185)

Klientide hoidmine on vaieldamatult peamine ülesanne ühe hotelli jaoks. Viimastel aastakümnetel on rahvusvahelises turismisektoris reisijate arv kasvanud, mis peegeldab inimeste huvi parema tervise ja heaolu saavutamiseks. Inimeste üks osa reisist on teenuste tarbimine, nt. massaaž. Sellist turismivormi, kus inimene tarbib teenuseid tervise edendamise eesmärgil, nimetatakse terviseturismiks. Tervisekeskuste arv on kiiresti kasvanud, olles suureks tuluallikaks paljude sihtkohtade jaoks. Sellise kasvu hõlbustamiseks on kaasa aidanud järjest enam tervisega seotud turistide arvu tõus kõikides vanuserühmades. Isikud, kes on teadlikud tervislikest eluviisidest, kasutavad tervisekeskuste teenuseid enam. Selle teadmisega arvestavad ka spaad oma teenuste arendamisel. (Han, Kim, & Lee, 2017)

Klientidele on oluline erinevate toodete ja teenust kasutamine spaas, olenemata sellest, millise spaaga tegemist on. Kliendid ootavad spaades erinevate teenuste kasutamist ja piisavat valikut. Spaad pakuvad tihti erinevate tuntud brändid tooteid aga ka spetsiaalselt nende jaoks loodud tooteid, mis iseloomustavad seda spaad kõige rohkem.

Klientide huvid ja ootused on kõige olulisemalt märksõnad, mille järgi heaoluteenuseid arendada. (Tezak ja Folawn, 2002) Klientide ootustest ja soovidest teadasaamiseks on kõige mõistlikum viia läbi erinevaid kliendiküsitlusi ja uuringuid. Nende abil saab teada, milliseid teenuseid kliendid ootavad ja kõige meelsamini spaas kasutaksid. Mitmed spaad pakuvad oma valikus ainult neile omaseid hoolitsusi, et teistest eristuda ja võita seejuures rohkem kliente. Eristumisega jäädakse klientidele meelde ning tullakse ka tulevikus tagasi. Pakutav valik ei tohiks olla väga pikk ja segadusse ajav, kuid samas seda spaad iseloomustav. (Choi... 2014:2)

Inimestele on oluline kogeda erinevaid heaoluteenuseid ja selle nimel reisitakse palju maailma eri paigus. Osades paikades on looduse poolt kaasa antud võimalused heaoluteenuse pakkumiseks, nagu näiteks mineraalvee kohad. Kuid on ka kohti, kus looduslikud varad puuduvad, kuid mida annab vastavalt vajadusele tekitada. Teenuse pakkumiseks ehitatakse ujumisbasseine, erinevaid saunasid ja treeningsaale. Turistid reisivad erinevatel põhjustel, ehk osade inimeste jaoks on esmatähtis heaoluteenuste kasutamine, teistele aga mitte. Lähtuvalt koha iseloomust ja klientide ootustest, peaks olema ka turundus. Turistid reisivad peamiselt erinevatesse paikadesse mitte ainult saada head massaaži, vaid kogeda ka selle koha traditsioone ja tavasid. Järjest rohkem lisavad spaahotellid oma valikusse iidseid traditsioone. Heaolu valdkonnale on olulisemad aga järgmised aspektid (Smith & Puczko, 2014):

- energiasäästlikkus;
- keskkonnasõbralikkus;
- maagilised vaated;
- kohaliku kultuuri kaasamine.

Rahvusvaheline Ravispaade Assotsiatsioon peab väga olulisteks teguriteks erinevaid ennetavaid tegevusi, mis aitavad säilitada tervist ja parendada inimeste heaolu. Olulisel kohal on erinevad meditatiivsed tegevused, jooga aga ka loodusravi võimalused. Heaoluteenused on populaarsed ka meeste seas, mistõttu töötatakse välja ka spetsiaalselt meestele suunatud hoolitsused. (The Day Spa Association & International Medical Association, 2016)



Ettevõtted, mis kasutavad keskkonnale kasulikke tooteid ja klientidele tervislikke teenuseid, on edukamad. Oluliseks peetakse ka füüsilist ja aktiivset tegevust, ehk heaoluteenuste arendamisel ettevõttes peaks tähelepanu pöörama ka erinevatele sportimisvõimalustele ja –tegevustele. Tihti kaasatakse sportlikke eeskujusid hotellis pakutavatesse tegevustesse, korraldatakse vastavaid seminare ning jagatakse nõuandeid sportlikest eluviisidest. (Ellis, 2014)

Turistid seovad oma reise järjest rohkem heaoluteenuste kasutamisega ja selline trend kasvab ka edaspidi. Reisimise ühe osana nähakse ka heaoluteenuste kasutamist. Meelsamini valitakse majutusasutused, mis pakuvad lisaks majutusteenusele ja toitlustamisele ka heaoluteenuseid. Heaoluteenuste kasutamist võetakse ühe osana elustiilist ja sellest lähtuvad ka ettevõtted oma teenuste arendamisel. Ettevõtted lisavad oma valikusse rohkem teenuseid, mida kliendid ootavad, muutes vajadusel seeläbi oma suunda. Teenuse valiku tegemisel lähtutakse rohkem mitmekülgsusest. (Yeung & Johnston, 2014)

Heaoluteenuseid pakkuvate asutuste arv kasvab jõudsalt. Ettevõtted peavad klientide hoidmiseks palju vaeva nägema ja arendama teenuseid, mis eristuksid. Heaoluteenuste valik peaks vastama klientide ootustele, mille kasutamiseks ollakse valmis reisima oma kodukohast kaugemale.

## **2. HEAOLUTEENUSED PÜHAJÄRVE SPA & PUHKEKESKUSES**

### **2.1 Pühajärve Spa & Puhkekeskuse ülevaade ja uuringu kirjeldus**

Pühajärve Spa & Puhkekeskus asub looduslikul kaunis piirkonnas Lõuna-Eestis. 1920. aastatel kujunes Pühajärve Puhkekodu populaarseks suvituskohaks mitmete kunstnike ja teiste loomeinimeste seas, kuhu 1940. aastatel rajatigi puhkekodu, mis mitmete väikeste vaheaegadega töötas ligi 60 aastat. Pühajärve nimi tuleb legendi kohaselt pühalt tammehiilt järve põhjakaldal. Pühajärve on aastaid olnud meelispaik jaanipäevade, laulupidude ja suvemuusikakontsertide korraldamiseks. Imekaunist järve peetakse pühaks ja maagiliseks kohaks, kus on ka palju allikaid. Lisaks paikneb Pühajärve Spa & Puhkekeskuse lähedal Sõjatamm, Sõjatammik ja Pühajärve mõisapark. (Pühajärve Spa & Puhkekeskus)

Tänapäeval on kauni pargiga hubases hotellis 82 kõigi mugavustega standardtuba, 11 sviiti ja 6 peretuba. Seitse sviiti on saunaga ja panoraamvaatega järvele. Kõikides tubades on kaasaegne sisustus, sviitides ka lahtikäiva diivaniga avar külalistetuba. Hotelli fuajees on mõnus lobby-baar, kus on võimalik osta erinevaid jooke, värskaid ajalehti ja vajalikke esmatarbekaupu. Pühajärve Spa & Puhkekeskuses on võimalik lisaks majutusteenusele ja toitlustamisele ka tervist turgutada, konverentsi või nõupidamist korraldada, pulma, sünnipäeva või muud peretähtpäeva tähistada. (*Ibid.*)

Pühajärve Spa & Puhkekeskuses pakutakse ka erinevaid tervisepakette, lõõgastuspakette ja seminaripakette. Pakettide koostamisega on ettevõttel hea võimalus pakkuda külastajatele terviklahendust, mis sisaldab lisaks majutusele ka toitlustamist ja hoolitsusi. Pakette on erineva pikkusega ning nendes on kas kindlad protseduurid või valikulised. Protseduuride arv on samuti pakettides erinev. (*Ibid.*)

Pühajärve Spa & Puhkekeskuse spaakeskus koosneb kaasaegsest ja hubasest tervisespaast ning rahu ja lõõgastust pakkuvast wellness-spaast. Tervisespaa pakub valutavate liigest, pinges lihaste, mitmesuguste krooniliste haiguste ja kuhjunud stressi

leevendamiseks erinevaid terviseteenuseid, tööl on ka idamaise massaaži spetsialistid. Wellness-spaas pakub privaatset teenust, kus on võimalik lasta ennast hellitada luksuslike kehahoolitsustega. (Pühajärve Spa & Puhkekeskus)

2003. aastal valmis moodne ja valgusküllane vabaajakeskus, kus on ujula, jõusaal ning bowling. Ujula asub vana mõisatalli teisel korrusel, kus on 25m bassein, mullivann ja saunad. Basseinis on võimalik nautida ka massaažijugasid ja aknast avaneb unustamatu vaade Pühajärvele. Spetsiaalselt lastele on ujulas kaks erineva sügavusega lastebasseini. Saunamõnude nautimiseks on ka leili- ja aurusaun. (*Ibid.*)

Tänapäeva inimene on väga teadlik külastaja ning sellest tulenevalt on vajadus uurida ja selgitada välja kliendi ootused, vajadused ja soovid, et pakkuda veel paremat ja kõrgema kvaliteediga teenust. Heaoluteenuste trendid muutuvad ajas pidevalt, samuti ka külastajate nõudmised, mistõttu on vajalik olla järjepidevalt kursis kõige uuemate suundumustega. Uuringu eesmärk on selgitada välja külastajate ootused ja soovid, kas nad on rahul pakutavate teenustega Pühajärve Spa & Puhkekeskused ning seeläbi teha ettepanekuid nende arendamiseks. Pühajärve Spa & Puhkekeskuse jaoks on oluline külastajate hinnangud hetkeseisule ning antud uuring aitab tulevikus tehtavate arendustegevustele kaasa. Heaoluteenuste arendamine on oluline samm ettevõtte jaoks, et tagada teenustele selline tase, mis klientide ootustele vastaks.

Uuringu läbiviimiseks kasutatakse kvantitatiivset uurimismeetodit, milleks rakendatakse lineaarset uurimisprotsessi mudelit. Lineaarse uurimisprotsessi mudeli puhul on etapid loogiliselt üksteisele järgnevad ja kulgevad süsteemselt algusest lõpuni. (Õunapuu, 2014, lk 73-74) Antud meetodi valik aitab koguda andmeid suurel hulgal inimestelt, suhteliselt lihtne on andmete analüüsimine, ning nende põhjal kokkuvõtte, järelduste ja ettepanekute tegemine.

Uuringu läbiviimiseks koostatakse ankeetküsitlus paberkandjal, mis antakse Pühajärve Spa & Puhkekeskuse klientidele nii hotelli kui ka spaa vastuvõtus perioodil 15.03-08.04.2018. Ankeedis esitatavad küsimused peavad andma vastused uuringu eesmärgi täitmiseks. Küsitlusankeedis on 13 nii avatud, poolavatud kui ka suletud küsimust. Selleks kasutatakse Likerti skaalat, nominaalskaalat ja binaarskaalat. Ankeetküsitlus

algab küsimustega, mis kajastavad vastajate rahvust, sugu ja sünniaastat. Küsitluses uuritakse külastajate hotelli külastamise eesmärki ja hotellis viibimise aja pikkust. Küsitlusega soovitakse teada saada külastajate arvamust heaoluteenuste hetkeseisule Pühajärve Spa & Puhkekeskuses. Samuti selgitada välja külastajate soovid ja vajadused, mis nende hinnangul hotelli heaoluteenuste valikus olla võiksid. Saadud vastuste põhjal saab teha ettepanekuid Pühajärve Spa & Puhkekeskusele heaoluteenuste arendamiseks.

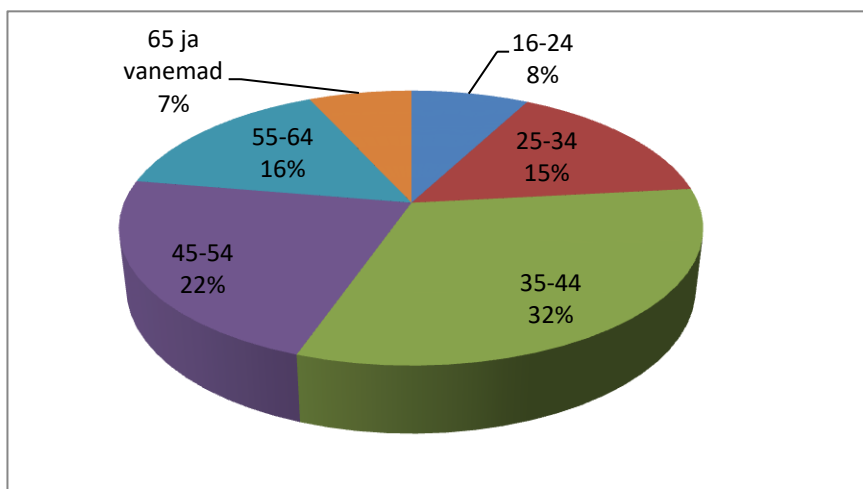
Kõik ankeedid kogutakse kokku ja saadud andmed sisestatakse andmetöötlusprogrammi *Microsoft Excel*. Andmete analüüsimisel ja esitamisel kasutatakse statistilist analüüsi, mille tulemused edastatakse erinevate graafiliste jooniste ja tabelitena, nagu nt. tulpdiagramm ja joondiagramm (Õunapuu, 2014, lk 184-185). Graafilised tabelid aitavad tulemusi esitada palju ülevaatlikumalt ja nendes kasutatavaid andmeid on lihtne analüüsida. Küsimusi analüüsitakse deduktiivse sisuanalüüsi meetodil, mille abil on hea analüüsida, järeldada ja teha kokkuvõtteid (Kulikowich, 2007, lk 459-460). Kõikide analüüsitud tulemuste põhjal tehakse kokkuvõtted ja järeldused, ning saadud tulemuste põhjal tehakse ettepanekud Pühajärve Spa & Puhkekeskusele heaoluteenuste arendamiseks.

## **2.2 Uuringu tulemuste analüüs**

Heaoluteenuste arendamiseks viidi läbi uuring Pühajärve Spa & Puhkekeskuse klientide seas 15.03-08.04.2018. Üldkogumi moodustasid kõik uuringu läbiviimise ajal Pühajärve Spa & Puhkekeskuses viibinud külastajad ja valimiks kujunes 103 külastajat. Sel perioodil koguti kokku 103 paber kandjal korrektselt täidetud küsitlusankeeti. Kõikide kokku kogutud ankeetide andmed sisestati andmetöötlusprogrammi *Microsoft Excel*, et koostada erinevad joonised ja tabelid, et saadud tulemusi visualiseerida.

Autor annab järgnevalt ülevaate ja analüüsib uuringu tulemusi. Ankeetküsimustikule vastas kokku 103 Pühajärve Spa & Puhkekeskuse külastajat, kellest 58% olid naised ja 41% mehed. Naisi oli vastanute seas pisut rohkem, kuid mitte nii oluliselt, et nende arvamus domineerima jääks. Küsimustikus küsiti ka vastaja sünniaastat, mis arvutati ümber vastaja vanuseks. Vastajate keskmiseks vanuseks oli 44 aastat, kellest noorim oli 16 aastane ja vanim 72 aastane vastaja. Vanused omakorda jagati kuude vanuserühma:

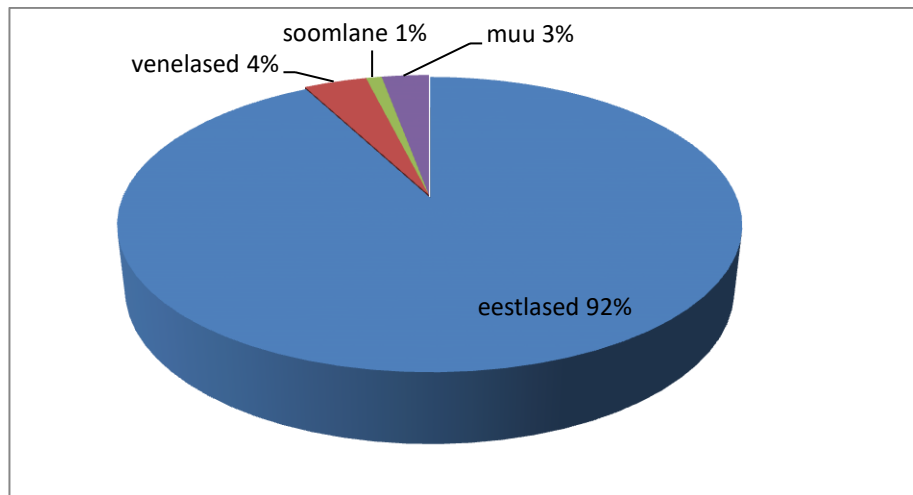
16-24 aastased, 25-34 aastased, 35-44 aastased, 45-54 aastased, 55-64 aastased ja viimane 65 aastased ja vanemad. Vastajate vanused on välja toodud ka joonisel 1.



**Joonis 1.** Vastajate jaotus vanusegruppide järgi (autori koostatud)

Vastajate seas oli kõige rohkem 35-44 aastaseid kliente, mis 33 vastajaga moodustas 32% kõikidest vastajatest. 45-54 aastased 23 vastajaga moodustasid 22%, 25-34 aastased 16 vastajaga 15%, 55-64 aastased 16 vastajaga 16% ja 16-24 aastased 8 vastajaga 8% kõikidest vastajatest. Kõige vähem oli vastanute seas 65 aastaseid ja vanemaid. Vastajate käest vanuse küsimisega saab ettevõtte seostada erinevate vanuserühmade eelistusi heaoluteenuste osas ning mida tulevikus teenuse valiku kujundamisel ning teenuste arendamisel arvesse võtta.

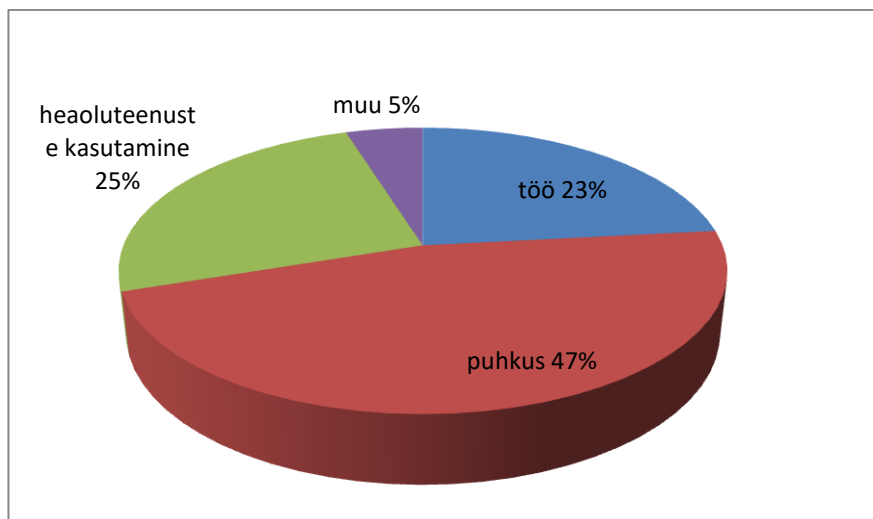
Rahvuste põhjal kujunes kõige suuremaks grupiks eestlased 95 vastajaga, mis on 92% kõikidest vastajatest. 4 vastajat oli venelasi ja 1 vastaja oli soomlane. 3% vastajatest ei märkinud rahvust. Vastajate kujunemine rahvuste järgi on välja toodud ka järgmisel joonisel (vt Joonis 2).



**Joonis 2.** Vastajate jaotus rahvuste järgi (autori koostatud)

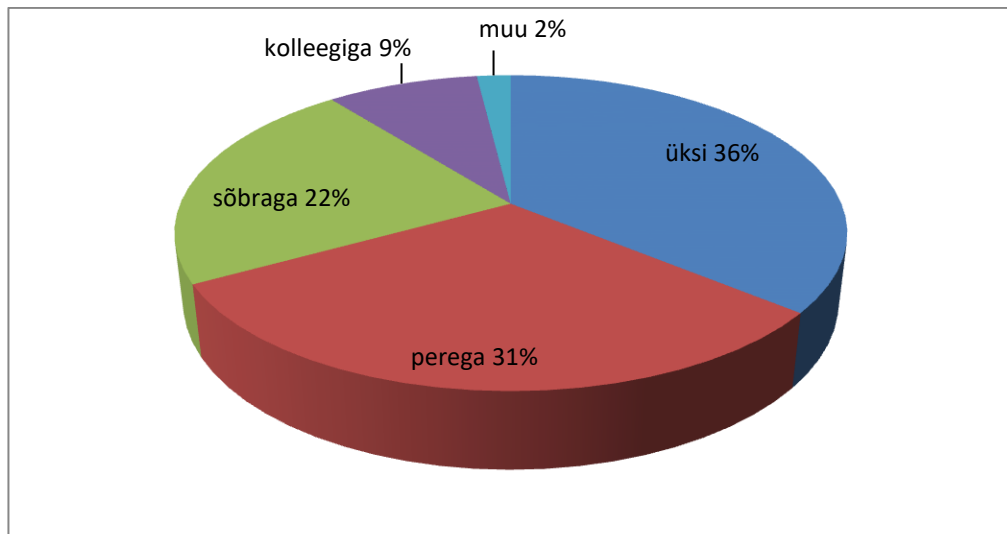
Uuringu tulemustest võib järeldada, et Pühajärve Spa & Puhkekeskuse külastaja on enamasti eestlane ja vanuses 35-44, mistõttu peaks heaoluteenuste arendamisel arvestama enim nende külastajate soovide ja ootustega. Uuringu tulemusi mõjutas kindlasti ka asjaolu, et uuringu läbiviimise perioodil ei olnud hotellis suuri rahvusvahelisi grupe ning kindlasti on ka neid perioode, kus vastajate rahvus erineb antud tulemusest.

Järgmisena küsiti hotelli külastamise põhjust, mis annab ülevaate hotellis viibimise põhjusest. Hotelli külastamise eesmärgi sai valida kas töö, puhkus, heaoluteenuste kasutamine või muu põhjus. 103 vastajast 48 viibis hotellis puhkuse eesmärgil. 26 vastajat külastas hotelli ainult heaoluteenuse kasutamise eesmärgil. 24 vastajat külastas hotelli töö eesmärgil. 5% vastajatest vastas külastuse põhjuseks muu põhjuse. Mitte ükski vastaja ei märkinud ankeeti täpsuseks, mis on tema hotellis viibimise põhjus. Joonisel 3 on välja toodud hotellis viibimise eesmärkide jaotumine.



**Joonis 3.** Vastajate jaotus hotellis viibimise põhjuse järgi (autori koostatud)

Uuringu põhjal saab välja lugeda, et puhkuse eesmärgil hotelli külastamine on peamine põhjus ja vähem oluline ei ole ka heaoluteenuste kasutamine, mis annab hinnangu selle kohta, et Pühajärve Spa & Puhkekeskuses on heaoluteenuste kasutamine igati õige otsus. Uuringus sooviti teada saada ka seda, kellega vastaja hotelli külastab. Vastustena oli välja toodud, kas üksi, perega, sõbraga, kolleegiga või taaskord variant muu. Kaks kõige suuremat gruppi hotellis viibijatest moodustasid perega ja üksi puhkajad. Üksinda puhkajaid oli 36% kõikidest vastajatest 37 vastajaga, perega koos puhkajaid oli 31% 32 vastajaga. Nendele järgnesid koos sõbraga puhkajad, keda oli 22% ja kolleegiga 9%. Järgmises joonises on välja toodud, kellega koos kliendid hotellis puhkavad. (vt Joonis 4)

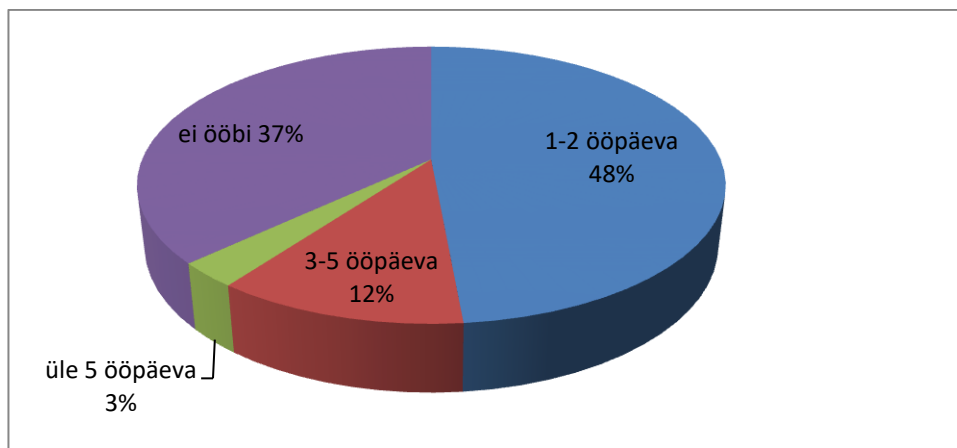


**Joonis 4.** Vastajate jaotus hotellis viibimise kohta (autori koostatud)

Uuringu toimumise ajal oli hotellis mitmeid seminare ja konverentse, mis võib kolleegiga hotellis viibimise põhjuseks. Heaoluteenuste kasutamise eesmärgil puhkajaid on küllaltki palju, mille põhjuseks võib olla kohalike suur huvi ainult heaoluteenuse kasutamise järgi.

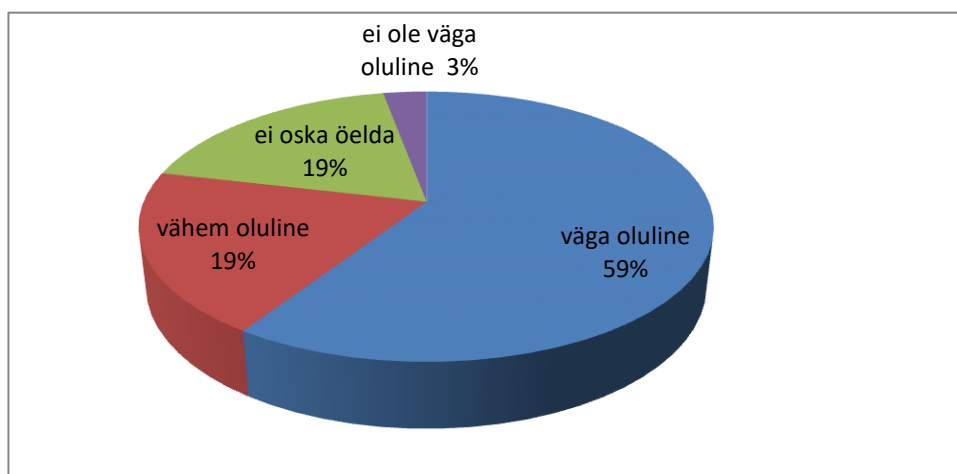
Ettevõttele annab uuring olulist informatsiooni, kellega koos ja kui kaua reisitakse ja hotellis puhatakse. Sellest tulenevalt on hea teha otsuseid tulevikus. Uuringu tulemused näitavad, et keskmiselt viibis klient majas 1-2 ööpäeva, mis moodustas 48% kõikidest vastajatest. 103-st vastajast 38 märkis hotellis viibimise juurde, et ei ööbi ja neid oli 37% kõikidest vastajatest. Selle põhjuseks võib olla ainult heaoluteenuse kasutamine, sest 25% küsitluse vastanutest külastas hotelli ainult heaoluteenuse kasutamise eesmärgil. Pühajärve Spa & Puhkekeskuses on võimalik kasutada heaoluteenuseid ka ilma majutusega. 63% vastajatest kasutas ka majutusteenust. Järgmises tabelis on välja toodud, kui kaua kliendid Pühajärve Spa & Puhkekeskuses viibivad (vt Joonis 5).





**Joonis 5.** Vastajate jaotus hotellis viibimise pikkuse järgi (autori koostatud)

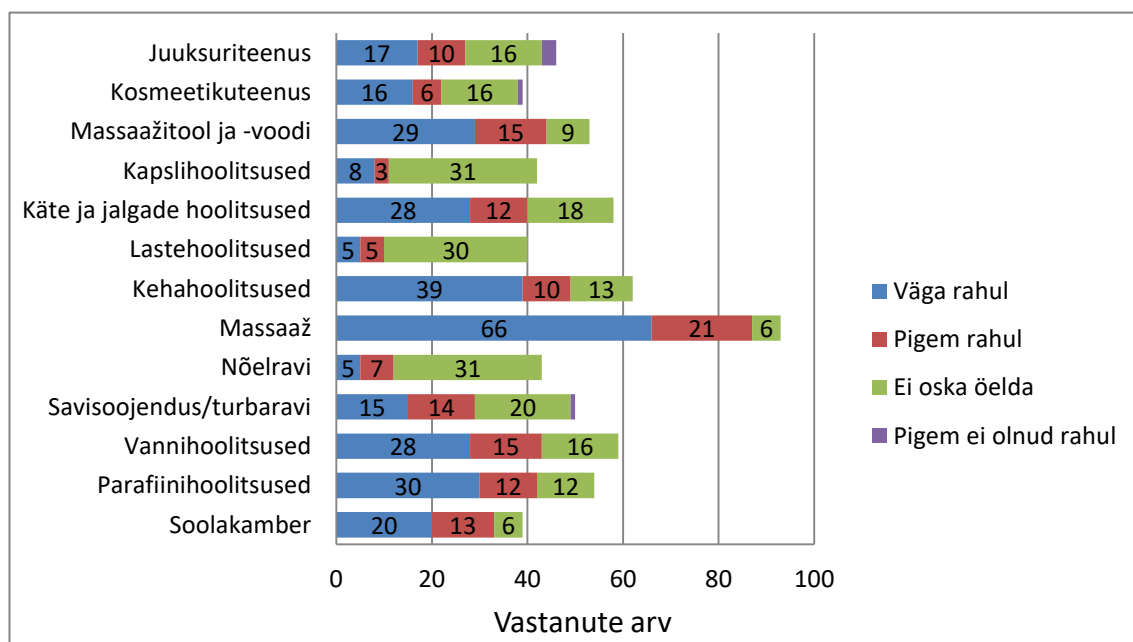
Küsitluses paluti anda hinnang ka heaoluteenuste kasutamise võimaluste kohta, ehk kui oluliseks kliendid seda võimalust peavad. Väga oluliseks peavad seda 61 vastajat ehk 59% kogu vastajate hulgast, mis näitab, et heaoluteenuste pakkumine Pühajärve Spa & Puhkekeskuses on õige otsus ja arendamine ja kvaliteedi hoidmine ja tõstmine igati vajalik. 19% vastajatest, keda oli 20, pidas seda vähem oluliseks, 19 % vastajatest ei osanud öelda ning 3% vastajate hinnangul ei ole heaoluteenuste kasutamise võimalus hotellis väga oluline. Ühe vastusevariandina oli võimalik valida ka varianti, et üldse ei pea oluliseks heaoluteenuste kasutamist, kuid seda varianti ei pakkunud mitte ükski vastaja. (vt. Joonis 6)



**Joonis 6.** Vastajate jaotus heaoluteenuste kasutamise olulisuse järgi (autori koostatud)

Järgnevalt uuriti, kas Pühajärve Spa & Puhkekeskuses pakutavate heaoluteenuste valik on piisav. Kõikidest vastajatest 51, mis moodustas 49%, pidas valikut täiesti piisavaks, 31% 32 vastajaga pigem piisavaks, 15% 15 vastajaga ei osanud öelda ja 5% arvates ei ole eriti piisav. Mitte ükski vastaja ei valinud varianti, et heaoluteenuste valik ei ole üldse piisav. Saadud tulemused annavad kinnitust, et heaoluteenuste kasutamine on klientidele oluline ja pakutav valik täiesti piisav. Kuid teenuse arendamiseks on vajalik teada saada, kas ollakse rahul ka teenuse kvaliteediga ja mida enim nende juures hinnatakse.

Järgmised küsimused on pakutavate heaoluteenuste kohta, millega uuriti, kas uuringus osaleja on Pühajärve Spa & Puhkekeskuse heaoluteenuseid kasutanud, ning kas ta on rahul saadud teenusega. Vastajatel paluti anda hinnang teenustele, mida nad on hotellis kasutanud. Teenused olid ankeedis välja toodud gruppiti, ning hinnang tuli anda grupi kohta. Vastajad pidid valima hindamiseks kas väga rahul, pigem rahul, ei oska öelda, pigem ei olnud rahul või ei olnud üldse rahul. Kõik küsitluses osalenud olid heaoluteenuseid kasutanud, mis näitab, et kliendid on väga huvitatud nende kasutamisest. Küsitlusest tuli välja, et kõige populaarsem teenus on massaaž, mida kasutas 93 vastajat 103-st. (vt Joonis 7)



**Joonis 7.** Vastajate jaotus heaoluteenuste kasutamise olulisuse järgi (autori koostatud)

Vastajad hindasid kõrgelt ka erinevaid kehahoolitsusi, massaažitooli ja –voodit ning käte ja jalgade hoolitsusi. Küllaltki suur hulk vastajaid märkis hinnanguks ei oska öelda, mis võib tähendada, kas nad ei oska saadud teenuse kohta hinnangut anda või ei kasutanud antud teenust.

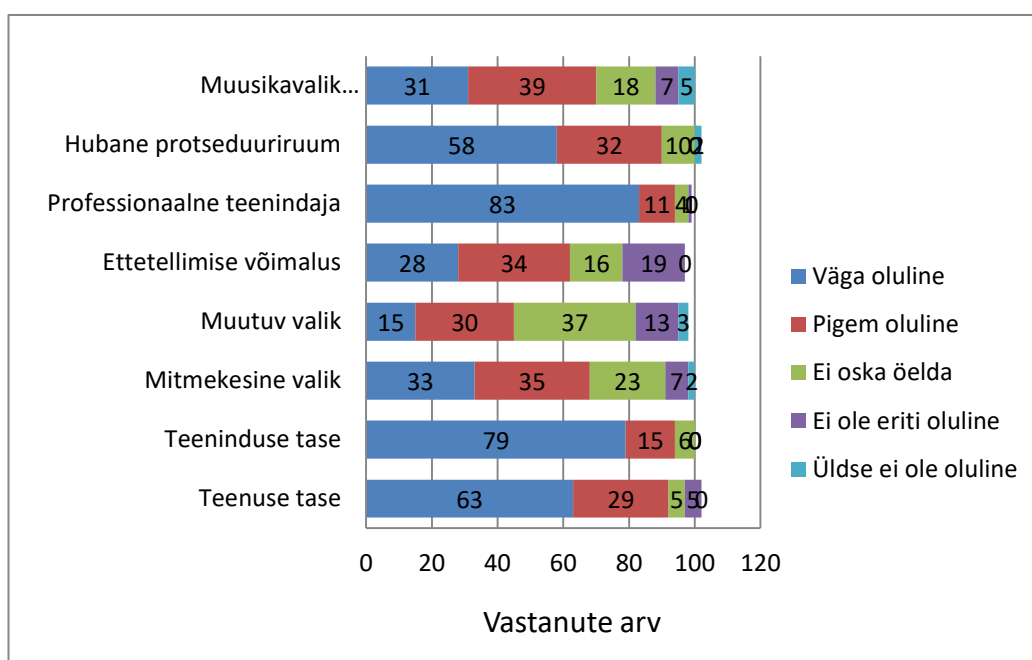
Kõige vähem kasutati soolakambrit ja erinevaid lastehoolitsusi. Soolakambrit kasutas 49 vastajat, nendest 20 jäi teenusega väga rahule ja 13 pigem rahule. Hinnang oli siiski väga hea, sest pigem ei olnud rahul ei vastanud mitte ükski külastaja. Lastehoolitsust hinnati väga rahul ainult viiel korral, viis vastajat pigem rahul. Kuna aga vastajate seas ei olnud lapsi, siis need hinnangud on antud lapsevanemate poolt, mis on ka põhjuseks, et 30 vastajat 40-st andis lastehoolitsuste kohta hinnangu ei oska öelda. Kõige rohkem ei oldud rahul juuksuriteenusega, kuid see arv on siiski küllaltki väike, sest valdav enamus andis ainult kõige positiivsema hinnangu.

Küsitlusele vastajatel oli võimalus lisada ka kommentaare kasutatud heaoluteenuste kohta ning teha ettepanekuid. Mitmed vastajad kirjutasid, et kõik pakutav on väga hea ning lisasoove ei ole. Üks vastaja pööras tähelepanu protseduuri hubasema ooteruumi vajalikkusele, teine aga protseduurijärgse puhketoa puudumisele.

Heaoluteenuseid pakkuvad asutused peavad kvaliteetse teenuse osutamisel arvestama mitmete oluliste teguritega, nagu teeninduse tase, teenuse hind, ettetellimise võimalus, professionaalne teenindaja, hubane protseduuriruum, muusikavalik protseduuriruumis, mitmekesine ja muutuv valik. Kõikide nende tegurite olulisust uuriti ka küsitluses, et selgitada välja Pühajärve Spa & Puhkekeskuse klientide arvamust nende olulisusest.

Kõige olulisemaks peetakse heaoluteenuse kasutamisel professionaalset teenindajat ja teeninduse taset. 103-st vastajast 83 pidas professionaalset teenindajat väga oluliseks, 11 vastajat pigem oluliseks ja 40 vastajat vastas ei oska öelda. Väga oluliseks peetakse ka teeninduse taset. 79 vastajat pidas seda väga oluliseks, 15 inimest pigem oluliseks ning 6 inimest ei osanud selle kohta hinnangut anda. Väga oluline on vastajate arvates ka teenuse tase. 63 inimest pidas seda väga oluliseks, 29 inimest pigem oluliseks. 5 inimest ei pidanud teenuse taset eriti oluliseks. Klientide hinnangul on olulised ka hubane protseduuriruum ja muusikavalik protseduuriruumis. 58 inimest 103-st pidas hubast

protseduuriruumi väga oluliseks, 32 inimest pigem oluliseks ning 10 vastajat ei osanud oma hinnangut selle kohta öelda. Olulised on ka ettetellimise võimalus, mitmekesine valik aga ka ettetellimise võimalus. Ainult kolm vastajat ei pidanud oluliseks muusikavalikut protseduuriruumis, 3 inimest muutuvat valikut ja 2 inimest mitmekesist valikut. (vt Joonis 8)



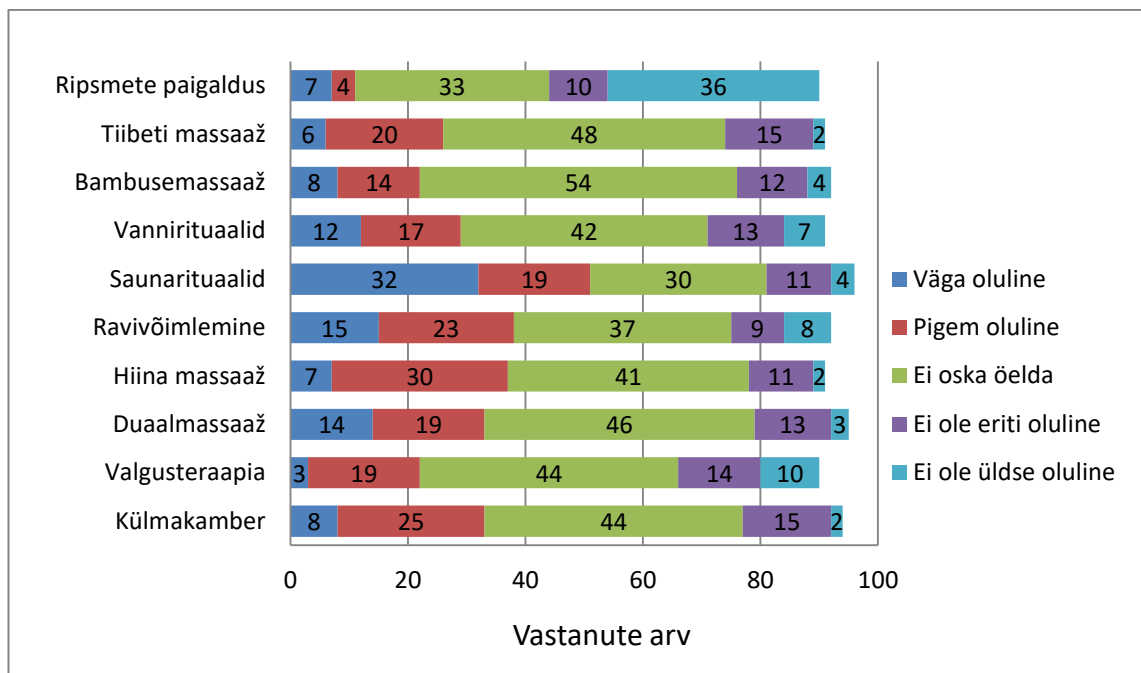
**Joonis 8.** Vastajate jaotus heaoluteenuse kasutamisega seotud teguri olulisuse järgi (autori koostatud)

Heaoluteenuste hindamise juures oli igal vastajal võimalus lisada kommentaar. Ettepanekuna toodi välja, et muusikavalik ei pea iga protseduuri ajal ruumis mängima, vaid seda võiks vastavalt kliendi soovile kas kinni panna või vahetada. Vastajad märkisid eraldi ära ka teenindajate head keeleoskust ja teenindajate professionaalset käitumist erinevate probleemide lahendamisel.

Lisaks olemasolevate heaoluteenuste hindamisele paluti uuringus osalejatel välja tuua need heaoluteenused, mis nende hinnangul Pühajärve Spa & Puhkekeskuses olla võiksid. 32 vastajat tegi ettepaneku, mis võiks heaoluteenuste valikus olla. Kliendid pakkusid välja mitmeid erinevaid teenuseid, mida nad sooviksid valikus näha. Üks vastaja tõi välja, et hotell võiks korraldada matkasid, sest ümbritsev loodus on selleks

väga kaunis. Samuti on Pühajärve ääres ka matkarada, kuhu koos juhendajaga saaks minna. Üks vastaja soovis mudaprotseduuri ja üks tiibeti massaaži. Kaks vastajat soovisid ravivõimlemist ja hiina massaaži. Kolme vastaja arvates võiks Pühajärvel olla külmakamber ja duaalmassaaži tellimise võimalus. Kuigi küsimus oli heaoluteenuste kohta, märkis 15 inimest, et hotellis peaks olema suurem vee- ja saunakeskus. Ujula ja saunade kasutamine on klientide hinnangul üks oluline osa puhkuse juures.

Heaoluteenuste arendamisel on väga oluline üle vaadata olemasolevad pakutavad teenused, analüüsida nende populaarsust ning vajadusel teha valikus muudatusi. Küsitluses paluti vastajatel hinnata ka nende teenuste olulisust, mida Pühajärve Spa & Puhkekeskus veel ei paku. Hinnangu andmiseks pakuti välja külmakamber, valgusteraapia, duaalmassaaž, hiina massaaž, ravivõimlemine, saunarituaalid, vannirituaalid, bambusemassaaž, tiibeti massaaž ja ripsmete paigaldus. Osad välja pakutud hoolitsused on varasemalt valikus olnud, mistõttu on hea teada saada, kas mõni nendest hoolitsustest võiks ka tulevikus valikus olla. Tiibeti massaaži pidas väga oluliseks või pigem oluliseks ainult 26 vastajat, 17 vastaja hinnangul ei ole see eriti oluline või üldse oluline. Bambusemassaaži pidasid 22 vastajat väga oluliseks või pigem oluliseks, 16 vastajat leidsid, et bambusemassaaž ei ole eriti oluline või ei ole üldse oluline. Vannirituaalide kohta arvasid 29 klienti, et see oleks väga oluline või pigem oluline, 20 klienti aga, et vannirituaalid ei ole eriti olulised või ei ole üldse olulised. Pooled vastajad soovisid saunarituaalide olemasolu. Hiina massaaži ja duaalmassaaži olulisust pidasid vastajad suhteliselt võrdseks. Hiina massaaži pidas väga oluliseks või pigem oluliseks 37 vastajat, duaalmassaaži 33 vastajat. 13 vastajat ei pidanud hiina massaaži eriti oluliseks või üldse oluliseks, duaalmassaaži aga mitte oluliseks 16 vastajat. Sarnane arvamus oli vastajatel ka külmakambri ja ravivõimlemise osas, kus 33 vastajat pidasid külmakambrit väga oluliseks või pigem oluliseks ja 17 inimest kas eriti või üldse oluliseks. 38 vastajat pidas ravivõimlemist kas väga oluliseks või pigem oluliseks, 17 vastajat aga mitte eriti oluliseks või üldse oluliseks. (vt. Joonis 9)



**Joonis 9.** Vastajate jaotus uute heaoluteenuste olulise alusel (autori koostatud)

Kui vaadata antud joonist, siis on huvitav asjaolu, et ligi pooled vastajatest ei osanud oma arvamust uute heaoluteenuste osas pakkuda. 54 vastajat 103-st ei osanud anda hinnangut bambusemassaaži olulisuse kohta, 48 vastajat tiibeti massaaži kohta, 46 vastajat duaalmassaaži kohta, 44 vastajat valgusteraapia ja külmakambri kohta, 42 vastajat vannirituaalide ja 41 vastajat hiina massaaži kohta. Seega ligi pooled vastajatest ei osanud anda hinnangut, kas ja millised välja pakutud heaoluteenused võiksid Pühajärve Spa & Puhkekeskuses olla.

Uuringu lõpus sooviti teada saada, milliseid hoolitsusi külastajad ka tulevikus kasutada sooviksid. Oma hinnangu andsid sellele küsimusele 25 vastajat 103-st. Kõige rohkem tuleksid külastajad tagasi massaažiteenusele, seda pakkus 16 vastajat. Samuti tuleksid 7 külastajat tagasi soolakambri pärast, 4 inimest vanniprotseduuri, 4 inimest ujula pärast ning kaks inimest kosmeetiku, juuksuri ja massaažitooli pärast.

Uuringu tulemustest selgub, et keskmine Pühajärve Spa & Puhkekeskuse külastaja on eestlane vanuses 44 aastat, kelle seas on natuke rohkem naisi kui mehi. Peamiselt majututakse hotellis keskmiselt 1-2 ööpäeva koos perega ja seda kas puhkuse või heaoluteenuste kasutamise eesmärgil. Heaoluteenuste kasutamise võimalust peetakse

hotellis väga oluliseks, mis annab kinnitust, et heaoluteenuste arendamine ja kvaliteedi hoidmine on klientide jaoks tähtis. 80% kõikidest vastajatest pidasid heaoluteenuste valikut kas täiesti piisavaks või pigem piisavaks ning saadud teenustega oldi kas väga rahul või pigem rahul. Kõige rohkem kasutati ja jäädgi rahule erinevate massaažide, kehahoolitsuste, massaažitooli- ja voodi aga ka käte ja jalgade hoolitsustega. Heaoluteenuste kvaliteeti peetakse väga oluliseks või pigem oluliseks ning tähtsamate teguritena toodi välja professionaalset teenindajat ja teeninduse taset. Aga ka teenuse hinda ja hubast protseduuriruumi. Kõikidel vastajatel oli võimalus pakkuda välja teenuseid, mis nende hinnangul Pühajärve Spa & Puhkekeskuses olla võiksid. Välja pakutud teenustest sooviti kõige rohkem erinevaid saunarituaale, lisaks tehti ettepanek külmakambri ja duaalmassaaži olemasolule. Kõige rohkem tuleksid kliendid Pühajärve Spa & Puhkekeskusesse tagasi massaaži pärast.

## **2.3 Uuringu järeldused ja ettepanekud**

Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada, millised heaoluteenused vastavad klientide ootustele, mida kliendid kõige rohkem kasutavad ning sellest tulenevalt teha ettepanekuid Pühajärve Spa & Puhkekeskusele heaoluteenuste arendamiseks.

Uuringus osales 103 inimest, kelle hulgas oli nii naisi kui mehi. Uuringu tulemused näitavad, et kõige enam viibitakse hotellis kas puhkuse või heaoluteenuste kasutamise eesmärgil. Teooriast lähtuvalt ei ole spaad ainult tervisliku seisundi parandamiseks ja stressi kõrvaldamiseks, aga ka koht, kus saab kohtuda teiste inimestega, leida uusi sõpru ja lihtsalt lõõgastuda. Samuti on kasvav trend heaoluteenuste kasutamine erinevate terviseasutuste kaudu, mistõttu on juurde tekkinud palju erinevaid spaavorme. (Dimitrovski & Todorovic, 2015)

Heaoluteenuste valik on tõsine väljakutse igale ettevõttele, sest klientide soovid ja nõudmised muutuvad ajas pidevalt ning välja peab pakkuma uusi ja uuenduslikke tervist edendavaid teenuseid (Ciobanu, 2017). Uuringust selgus, et kuigi kliendid on rahul pakutavate teenustega, soovitakse siiski näha valikus ka muudatusi. Kuigi ollakse rahul saadud teenusega, oodatakse siiski ka aegajalt muudatusi. Küllastajatel oli võimalus anda hinnang uuringus välja pakutud heaoluteenuste kohta, kas ja millised teenused

võiksid valikus olla. Samuti sai iga vastaja ka omalt poolt välja pakkuda, mis Pühajärve Spa & Puhkekeskuses olla võiks.

Uuringu tulemused näitavad, et Pühajärve Spa & Puhkekeskuse kliendid peavad väga oluliseks professionaalset teenindajat ja teeninduse taset. Olulisematest teguritest toodi veel välja, et teenuse tase ja hubane protseduuriruum on samuti olulised. Kindlasti oodatakse ka hubast protseduuriruumi ja meeldivat muusikat samal ajal, kui teenus toimub.

Vastajate hinnangul on kasutatud heaoluteenuste tase väga hea või pigem hea, mis annab kinnitust, et Pühajärve Spa & Puhkekeskuses ollakse rahul teenuse kvaliteediga. Ettevõtte jaoks on oluline teada, et pakutud teenused on hea kvaliteediga, kuid saavutatud taseme hoidmisega peab iga päev tegelema, sest see on kliendi jaoks tähtis. Uuringus toodi välja ka need teenused, mida külastajad ka tulevikus Pühajärve Spa & Puhkekeskuses kasutaksid. Teoorias on selgelt välja toodud, et heaoluteenuste kiire arengu tõttu on sihtkohtade ja turismiasutuste vahel tihe konkurents, mis nõuab järjepidevat arendustegevust, olenemata juba saavutatud tasemest ja rahulolust klientide seas (Kim, Chiang, & Tang, 2016).

Uuringust selgus, et paljud kliendid külastavad Pühajärve Spa & Puhkekeskust ainult heaoluteenuse kasutamise eesmärgil ja seejuures ei kasuta majutusteenust. Uuringu tulemus on täiesti loogiline, sest väga paljud kohalikud elanikud kasutavad erinevaid heaoluteenuseid.

Uuringuga sooviti teada saada, millised teenused Pühajärve Spa & Puhkekeskuses olla võiksid. Vastajad soovisid, et hotellil oleks külmakamber ja duaalmassaaži võimalus. Duaalmassaaž on hea võimalus nautida protseduuri koos oma kaaslasega. Kõige enam pakuti aga välja vee- ja saunakeskuse olemasolu. Pühajärve Spa & Puhkekeskuses on ainult 25m ujula, üks mullivann ning leili- ja aurusaun.

Uuring andis hea ülevaate heaoluteenuste hetkeseisust Pühajärve Spa & Puhkekeskuses pakutavatest teenustest, klientide soovidest ja vajadustest ning klientide ootustest pakutavatele teenustele ja nende kvaliteedile. Tuginedes uuringu tulemustele teeb autor



Pühajärve Spa & Puhkekeskusele ettepanekud heaoluteenuste arendamisega ja teenuse kvaliteediga seotud ettepanekud:

- Uuringu tulemus näitas, et keskmiselt viibivad kliendid Pühajärve Spa & Puhkekeskuses 1-2 ööpäeva, millest tulenevalt saab teha ettepaneku üle vaadata olemasolevad paketid. Ettevõtte peaks üle vaatama paketid, mis sisaldavad rohkem kui 2 ööd majutust. Kulude vähendamiseks on kasulik, et kliendid viibiks majas rohkem kui 1 öö. Kuna kliendid ei viibi majas väga pikalt, peaks üle vaatama pakettide sisu, mis võiks olla teisiti, et kliendid oleksid huvitatud viibima kauem.
- Klientide hinnangul on heaoluteenuste kasutamine väga oluline või pigem oluline, mis näitab, et kliendid ootavad majutusteenuse juures ka võimalust kasutada heaoluteenuseid. Sellest tulenevalt saab teha ettepaneku, et heaoluteenuste pakkumine võiks olla iga broneeringu üks osa. Tähtis on, et heaoluteenuste broneerimise võimalust pakutaks juba majutusbroneeringut tehes, mitte ainult siis, kui klient soovi avaldab. Kindlasti on kliente, kes ei pane seda võimalust tähele, mistõttu on hea seda võimalust alati ka pakkuda.
- Kõige enam kasutavad kliendid massaažiteenust ja erinevaid kehahoolitsusi. Taseme ja huvi hoidmiseks võiks kaaluda teiste massaažiliikide lisamist valikusse, mida veel ei ole,
- Väga paljud kliendid kasutavad heaoluteenuseid ilma majutusteenuseta, mille põhjal saab teha ettepaneku, et välja peaks arendama päevaste klientide jaoks parem teenus. Lisaks võimalusele kasutada ka ilma majutuseta teenuseid, peaks ettevõtte pakkuma ka mugavamat ooteruumi ja peale teenuse kasutamist mugavamat puhkeruumi. Hetkel on olemas ainult toolid protseduuriruumi ukse taga, kuid mugavamat ruumi, kuhu ka üleriided panna, ei ole. Puudub ka puhkeruum, kus peale teenuse kasutamist natuke puhata ja juua näiteks tass teed. Peale hoolitsust on väga mõnus natuke rahulikult olla, et ei pea kohe üleriided selga panema.
- Uuringu tulemused kinnitasid fakti, et klientide jaoks on väga olulised professionaalne teenindaja ja teeninduse tase. Sellest tulenevalt teeb autor ettepaneku, et töötajatel peaks olema võimalus osaleda erinevatel klienditeeninduse koolitustel, samuti eriala koolitustel. Kuna massaažiliike on väga palju erinevaid, võiks igal töötajal olla võimalus osaleda ka täiendkoolitustel või õppida juurde mõni

uus hoolitsus. Teenuse taseme tõstmiseks või hoidmiseks on vajalik järjepidev enda koolitamine ja treenimine. Ettevõtte võiks võimaldada igale töötajale teatud arv koolitustunde aastas, et olla kursis ka viimaste trendidega.

- Paigaldada igasse protseduuriruumi eraldi muusikakeskus, et massöör saaks ise muusikat vastavalt hoolitsuse iseloomu ja pikkust arvestades valida ning vajadusel see hoopis kinni panna.
- Vastajate arvates võiks Pühajärve Spa & Puhkekeskuses olla külmaravi. Külmaravi on hea lihas- ja liigesvalude korral valuvaigistav protseduur. Protseduuri läbiviimiseks on vajalik soetada külmakamber.
- Pühajärve Spa & Puhkekeskuse lähedal on mitmeid matkaradasid. Sellest tulenevalt teeb autor ettepaneku pakkuda klientidele matkasid koos juhendajaga. Matku koos juhendajaga võiks pakkuda ka pakettides või erinevatele gruppidele aktiivseks tegevuseks.
- Pakkuda klientidele duaalmassaaži võimalust, kus koos kaaslasega nautida massaaži. Duaalmassaaž on selline teenus, kus ühes ruumis on kaks massaažilauda, kus kaks inimest saavad koos olla massaaži, samal ajal suhelda. Ühes ruumis saaksid massaaži võtta ka näiteks ema ja laps. Antud teenus eeldab ainult suurema protseduuriruumi kujundamist, kuhu mahuks kaks massaažilauda.
- Sauna- ja veemaailma olemasolu on külastajate arvates väga oluline. Pühajärvel on ujula, üks mullivann ning leili- ja aurusaun. Inimesed ootavad ühelt spaapuhkuselt rohkemate saunade kasutamist ja rohkemate atraktsioonide olemasolu veekeskuses. Suurema veekeskuse ehitamine on kindlasti väga kulukas ettepanek, kuid kliendid peavad seda väga oluliseks. Ka välja pakutud uutest võimalikest hoolitsustest soovite kõige rohkem saunarituaalide olemasolu, mida saab läbi viia saunamaailma erinevates saunades.

Healuteenuste trendid ja külastajate ootused muutuvad pidevalt, mistõttu on pidev arendamine ja uuendustega kursis olemine väga tähtis, et ettevõtte oleks jätkusuutlik ja klientidele atraktiivne ja huvitav. Teenuse kvaliteedi hoidmine ja klientide rahulolu tagamine on kõige tähtsamad märksõnad eduka ettevõtte saavutamisel.

## KOKKUVÕTE

Healuteenuste uurimine ja arendamine on jätkuvalt populaarne kogu maailmas. Tervislik eluviis ja heaolu on muutunud inimeste jaoks ülioluliseks, et püsida terved ja pikendada eluiga. Inimeste ootused ja soovid muutuvad iga päev, mistõttu on healuteenuste arendamine igapäevaselt tähtis. Klientide arv kasvab iga päev, mis annab tunnistust sellest, et healuteenuseid kasutatakse järjest rohkem. Inimesed on muutunud teadlikumaks ja nõudlikumaks, mis aitab kaasa healuteenuse arendamisele. Ettevõtte jaoks on oluline vastata klientide ootustele ja vajadustele, pakkudes välja uusi ja huvitavaid teenuseid. Healuteenuseid osutavad ettevõtted peavad olema kursis kõige uuemate trendidega, et pakkuda oma klientidele kvaliteetset ja professionaalset teenust.

Healuturismi kiire areng on viinud ettevõtete vahelise konkurentsi suurenemiseni, mis aitab kaasa igapäevase arendustööga tegelemisele. Healuturismil ja terviseturismil on tänapäeval palju sarnasusi, sest pakutavad tooted ja teenused omavahel kattuvad. Ettevõtted kombineerivad neid teenuseid päris palju. Heaolu hõlmab endas siiski rohkem vaimset ja füüsilist tervist ning sotsiaalset ja vaimset heaolu. Kõige tähtsam on aga inimese jaoks eesmärgi saavutamine, keha ja vaimu tasakaal. Klientide paremaks mõistmiseks on vajalik viia läbi uuringuid, selgitamaks välja, kas pakutavad teenused ja tooted vastavad kliendi ootustele ning mida võiks ja peaks muutma. Uuringu tulemustest lähtuvalt peaks tegema kokkuvõtted, mis aitavad kaasa kliendi rahulolu suurendamiseks.

Lõputöö eesmärk oli leida healuteenuste arendamise võimalusi ning teha ettepanekuid Pühajärve Spa & Puhkekeskusele healuteenuste arendamiseks. Eesmärgi täitmiseks viidi läbi uuring, millega sooviti saada vastus küsimusele – milline on külastajate rahulolu Pühajärve Spa & Puhkekeskuses pakutavate teenuste ja toodetega? Uuringus kasutati põhiliselt inglise keelseid teadusallikaid. Töö koosnes kahest osast, mis jagunes ka alapeatükkideks. Esimeses peatükis anti ülevaade tervise- ja healuturismi mõistest, inimeste reisiharjumustest seoses reisimisega, healuteenuste kasutamise trendidest, inimeste ootustest majutusasutustele ning healuteenuste arendamise võimalusi ja vajadusi. Teine peatükk kirjeldas Pühajärve Spa & Puhkekeskuse hetkeolukorda ja

andis ülevaate pakutavatest teenustest. Kirjeldati rahulolu-uuringu läbiviimist, analüüsiti saadud tulemusi, tehti järeldused saadud tulemustest ning koostati ettepanekud Pühajärve Spa & Puhkekeskusele heaoluteenuste arendamiseks ja klientide rahulolu suurendamiseks.

Uuring viidi Pühajärve Spa & Puhkekeskuse klientide seas läbi perioodil 15.03-08.04.2018. Üldkogumi moodustasid kõik uuringu läbiviimisel ajal Pühajärve Spa & Puhkekeskuses viibinud külastajad. Valimiks kujunes 103 külastajat. Uuring viidi läbi ankeetküsitluse abil, kus oli 13 nii avatud kui suletud küsimust. Hinnangu esitatud küsimustele andis 103 külastajat. Küsimused olid esitatud nii heaoluteenuste kvaliteedi kui rahulolu kohta, heaoluteenuste piisavuse kohta Pühajärve Spa & Puhkekeskuses, uute trendide kohta ja teenuse kasutamisega seotud oluliste tegurite kohta. Kõikidel vastajatel oli võimalus lisada ka omapoolseid kommentaare, mis nende arvates võiks teisiti olla.

Uuringu tulemustest tuli välja, et keskmine Pühajärve Spa & Puhkekeskuse klient on eestlane, vanuses 35-44 aastat ning kes viibib majas keskmiselt 1-2 ööpäeva koos perega. Paljude klientide külastamise põhjus on ka ainult heaoluteenuse kasutamine ilma majutusteenuseta. Klientide hinnangul on heaoluteenuste kasutamise võimalus väga oluline ning hetkel pakutav heaoluteenuste valik täiesti piisav. Kõige rohkem kasutasid kliendid massaaži ja erinevaid kehahoolitsusi, aga ka vannihoolitsusi, massaažitooli ja –voodit ning käte- ja jalgade hoolitsusi. Saadud teenustega ollakse väga rahul. Heaoluteenuste kasutamisega seotud teguritest peetakse väga oluliseks professionaalset teenindajat ja teeninduse taset. Olulised on ka teenuse hind ja hubane protseduuriruum. Uutest välja pakutud hoolitsustest võiks külastajate arvates olla erinevad saunarituaalid. Sooviti ka külmakambrit ja duaalmassaaži võimalust. Uuringu tulemustest tuli välja, et kõige rohkem soovivad kliendid uue ja suurema sauna- ja veekeskuse olemasolu, mis on tähtis osa ühe spaapuhkuse juures ning see pakuks huvi nii lastele kui täiskasvanutele.

Lõputöös püstitati lähtuvalt töö eesmärgist ka uurimisülesanded, mis said täidetud. Esitatud uurimisküsimusele vastuse saamiseks selgitati välja Pühajärve Spa & Puhkekeskuse klientide ootused teenustele ja toodetele, uuriti klientide rahulolu,

olulisemaid tegureid ja selgitati välja klientide soovid uutele võimalikele teenustele. Uurimisküsimusele saadi vastused ankeetküsitlusega, mille põhjal saadud tulemused analüüsiti. Saadud tulemuste põhjal tehti järeldused ja tehti ettepanekud Pühajärve Spa & Puhkekeskusele arendustegevuseks.

Lõputöö eesmärk sai täidetud ja esitatud küsimus vastuse. Uuringuga saadi teada Pühajärve Spa & Puhkekeskuse klientide eelistatumad hoolitsused, olulisemad teenuse rahulolu tegurid ja ootused uutele võimalikele teenustele. Parema ülevaate saamiseks võib sarnast analüüsi korrata mõnel teisel perioodil, et saadud tulemusi omavahel võrrelda.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Benur, A. M., & Bramwell, B. (2015). Tourism product development and product diversification in destinations. *Tourism Management*, vol 50, 213-224.
- Choi, Y., Kim, Lee, C, K. Hickerson B. (2014) The Rolve of Functional and Wellness Values on Visitors`Evaluation of Spa Experiences- Asia Pacific Journal of Tourism Research. pp.1-18.
- Ciobanu, C. (2017). Wellness Tourism in 4 and 5 stars accommodation units in Romania. *USV Annals of Economics & Public Administration*, vol 17, 87-93.
- Csirmaz, E., & Petö, K. (2015). International trends in recreational and wellness tourism. *Procedia Economics and Finance*, 2.
- Dembovska, I. (2017). *Assessment of Spa Hotel Services`development opportunities in Rezekne city*. Jelgava.
- Dimitrovski, D., & Todorovic, A. (2015). Clustering wellness tourists in spa environment. *Tourism Management Perspectives*(vol 16), 259-265.
- Ellis, S. (2014). *Top 10 Global Spa and Wellness trends forecast 2014 trends report*. Retrieved from <https://www.spafinder.co.uk/newsletter/trends/2014/2014-trends-report.pdf>
- Ellis, S. (2016). *SpaFinder*. Allikas: Spafinder Wellness 365 Announces 2016 global Spa & Wellness Trends Forecast. Retrieved from <https://www.spafinder.com/blog/press-release/spafinder-wellness-365-announces-2016-global-spa-wellness-trends-forecast/>
- Global spa and wellness economy monitor. (2014). Retrieved from [http://www.globalwellnesssummit.com/images/stories/gsws2014/pdf/GWI\\_Global\\_Spa\\_and\\_Wellness\\_Economy\\_Monitor\\_Full\\_Report\\_Final.pdf](http://www.globalwellnesssummit.com/images/stories/gsws2014/pdf/GWI_Global_Spa_and_Wellness_Economy_Monitor_Full_Report_Final.pdf)

- Han, H. K., Kim, W., & Lee, S. (2017). Investigating customer loyalty formation for wellness spa: Individualism vs. collectivism. *International Journal of Hospitality Management*(67), 11-23.
- Hall, M. (2011). Health and medical tourism: Kill or cure for global public health? *Tourism Review*, 66 (1/2), pp. 4-5.
- Huang, C., Goo, J., Nam, K., & Yoo, C. W. (2017). Smart tourism technologies in travel planning: The role of xploration and exploitation. *Information & Management* (Volume 54, Issue 6), 757-770.
- International Spa Association. (n.d.). Retrieved from <https://experienceispa.com/>
- Kim, E., Chiang, L. (., & Tang, L. (. (2016). Investigating wellness tourists`motivation, engagement, and loyalty:in search of the missing link. *Journal of Travel & Tourism Marketing*.
- Kozak, N., & Kozak, M. (2015). *Tourism Development*. UK: Cambridge Scholars Publishing.
- Kulikowich, J. M. (2007). *Ensylopedia of Measurement and Statistics*. Inferentsial Statistics.
- Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. (2013). *Eesti Riiklik Turismiarengukava 2014-2020*. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/aktilisa/3191/1201/3015/lisa.pdf>
- Mak, H, N, A., Wong, F, K, K., Chang, C, Y, R. (2009) Health or Self-Indulgence? The Motivations and Characteristics of Spa-goers- *International Journal og Tourism Research*. Vol 11, pp. 185-199
- Personalizing Your Potions. (n.d.) Retrieved from <https://www.dayspamagazine.com/personalizing-your-potions/>
- Pühajärve Spa & Puhkekeskus. (s.a.). Loetud aadressil <https://www.pyhajarve.com/>

- Quintela, J. A., Costa, C., & Correia, A. (2016). Health, wellness and medical tourism- a conceptual approach. *Enlightening Tourism. A Pathmaking Journal*, vol 6(1).
- Smith, M. (2015). Baltic Health Tourism: Uniqueness and Communalities. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*.
- Smith, M. K., & Diekmann, A. (2017). Tourism and wellbeing. *Annals of Tourism Research*, vol 66, 1-13.
- Smith, M., & Puczko, L. (2009). *Health and wellness tourism*.
- Smith, M., & Puczko, L. (2014). *Health and Wellness tourism*
- Statistikaamet. (2017). *Eesti Statistika Kvartalikirj*.
- Terviseturismi klaster. (2013). Kuurortravi arengukava 2013-2020. Loetud aadressil [http://healthrepublic.ee/wp-content/uploads/2013/09/KUURORTRAVI-ARENGUKAVA\\_2013\\_2020.Final\\_.pdf](http://healthrepublic.ee/wp-content/uploads/2013/09/KUURORTRAVI-ARENGUKAVA_2013_2020.Final_.pdf)
- Tezak, E., Folawn, T. 2012. Successful Salon & Spa Management. USA:Milady
- The Day Spa Association & International Medical Spa Association. (2016). Top 3 trends for the spa and wellness industry in 2016. Retrieved from <http://dayspaassociation.com/top-3-trends>
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*.
- Yeung, O., & Johnston, K. (2014). *Global Spa and Wellness economy monitor full report*. Retrieved from <https://www.globalwellnesssummit.com/>



## LISAD

### Lisa 1. Pühajärve Spa & Puhkekeskuse heaoluteenused

**Tabel 1.** Pühajärve Spa & Puhkekeskuse heaoluteenuste valik (Pühajärve Spa & Puhkekeskuse koduleht)

Raviprotseduurid/diagnostika	Arsti vastuvõtt, inhalatsioon, veresuhkru ja kolesterooli mõõtmine, nõelravi, soolakamber, infrapunasaun
Parafiinihoolitsused	Virsikuparafiini kätehoolitsus, parafiinihoolitsus jalgadele, külmparafiini mähis
Vannihoolitsused	Massaaživann ekstraktiga, piimavann, jalavann ekstraktiga, jalavann meresoolaga, kromoteraapiline roosiõlivann, magneesiumijalavann kerge massaažiga
Savisoojendus/turbaravi	Savisoojendus (lokaalne), kõrgsooturba soojendus (lokaalne)
Massaaž	Klassikaline massaaž, peamassaaž, India peamassaaž <i>Champi</i> , meemassaaž, aroomimassaaž, tai massaaž, tai refleksoloogiline kätemassaaž, tai jalamassaaž, laavakivimassaaž
Keahoolitsused	Kooriv hoolitsus Surnumere sooladega, Turbamähis, Jogurtihoolitsus, Oliiviõlihoolitsus <i>Oloil</i> , Aroomiteraapiline massaaž küünlavahaga, Aafrika <i>Khanya</i> hoolitsus, Luksuslik Šokolaadihoolitsus, valik <i>Darphin`i</i> hoolitsusi
Lastehoolitsused	Vahuvann kummeliga või roosiõliga, jogurtimassaaž, šokolaadimassaaž, laste maniküür ja pediküür
Käte ja jalgade hoolitsused	Klassikaline maniküür, Spaamaniküür, Käte <i>wellness</i> hoolitsus, kätehoolitsus meestele, põsimaniküür geellakiga, klassikaline pediküür, lõõgastav jalahoolitsus, jalgade <i>wellness</i> hoolitsus, püsipediküür geellakiga, geellaki eemaldamine
Kapslihoolitsused	Vibrosaun koos <i>Vichy</i> dushiga, lõõgastuspakett energiakapslis, tselluliidihoolitsus energiakapslis
Massaažitool ja -voodi	Vesimassaaživoodi, massaažitool

## **Lisa 2. Küsitlusankeet**

### **Lugupeetud vastaja!**

Palume Teil vastata allolevatele küsimustele, mille eesmärk on selgitada välja Teie eelistusi Pühajärve Spa & Puhkekeskuses pakutavate heaoluteenuste osas. Teie arvamus on heaoluteenuste arendamise seisukohast väga oluline. Küsimustele vastamine on anonüümne ning võtab aega 5-10 minutit. Täidetud küsimustikud palume tagastada kas hotelli või spaa vastuvõttu.

Pühajärve Spa & Puhkekeskus

#### **1. Sugu**

- a) Naine
- b) Mees

#### **2. Sünniaasta (palun kirjutage) .....**

#### **3. Rahvus**

- a) Eestlane
- b) Venelane
- c) Soomlane
- d) Muu

#### **4. Mis põhjusel külastate hotelli? Palun valige üks vastusevariant.**

- a) Töö
- b) Puhkus
- c) Heaoluteenuste kasutamine
- d) Muu (palun kirjutage) .....

#### **5. Kellega koos külastate hotelli?**

- a) Üksi
- b) Perega
- c) Sõbraga
- d) Kolleegiga
- e) Muu (palun kirjutage) .....

**6. Kui kaua viibite hotellis?**

- a) 1-2 ööpäeva
- b) 3-5 ööpäeva
- c) Üle 5 ööpäeva
- d) Ei ööbi

**7. Kui oluliseks peate heaoluteenuste kasutamise võimalust hotellis? Palun valige üks vastusevariant**

- a) Pean väga oluliseks
- b) Pean vähem oluliseks
- c) Ei oska öelda
- d) Ei pea väga oluliseks
- e) Ei pea üldse oluliseks

**8. Kas Pühajärve Spa & Puhkekeskuses pakutavate heaoluteenuste valik on Teie hinnangul piisav? Palun valige üks vastusevariant**

- a) Täiesti piisav
- b) Pigem piisav
- c) Ei oska öelda
- d) Ei ole eriti piisav
- e) Ei ole üldse piisav

**9. Milliseid heaoluteenuseid olete hotellis kasutanud? Palun andke hinnang järgmises tabelis.**

Teenus	Väga rahul	Pigem rahul	Ei oska öelda	Pigem ei olnud rahul	Ei olnud üldse rahul
Soolakamber					
Parafiinihoolitsused					
Vannihoolitsused					
Savisoojendus/turbaravi					
Nõelravi					

Massaaž					
Kehahoolitsused					
Lastehoolitsused					
Käte- ja jalgade hoolitsused					
Kapslihoolitsused					
Massaažitool ja -voodi					
Kosmeetikuteenus					
Juuksuriteenus					

Kommentaar: .....

**10. Kui oluliseks peate järgmisi heaoluteenuse kasutamisega seotud tegureid?  
Palun kirjutage iga teguri järele üks valik.**

	Väga oluline	Pigem oluline	Ei oska öelda	Ei ole eriti oluline	Üldse ei ole oluline
Teenuse hind					
Teeninduse tase					
Mitmekesine valik					
Muutuv valik					
Ettetellimise					

võimalus					
Professionaalne teenindaja					
Hubane protseduuriruum					
Muusikavalik protseduuriruumis					

Kommentaar: .....

**11. Millised heaoluteenused võiksid Teie hinnangul veel Pühajärve Spa & Puhkekeskuses olla? (Palun kirjutage)**

.....

**12. Kui oluline on Teie jaoks mõne järgmise teenuse pakkumine Pühajärve Spa & Puhkekeskuses? Palun kirjutage iga teenuse järgi üks valik.**

	Väga oluline	Pigem oluline	Ei oska öelda	Ei ole eriti oluline	Ei ole üldse oluline
Külmakamber					
Valgusteraapia					
Duaalmassaaž					
Hiina massaaž					
Ravivõimlemine					
Saunarituaalid					

Vannirituaalid					
Bambusemassaaž					
Tiibeti massaaž					
Ripsmete paigaldus					

**13. Millist pakutavatest heaoluteenustest sooviksite ka tulevikus Pühajärve Spa & Puhkekeskuses kasutada? (Palun kirjutage)**

.....

**Tänan vastamast!**

# SUMMARY

## DEVELOPMENT OF WELLNESS PRODUCTS IN ACCOMMODATION ENTERPRISE ON THE EXAMPLE OF PÜHAJÄRVE SPA HOTEL

Merike Peetsalu

Nowadays, welfare and the topics related to it have a very important place in a person's life, and people are increasingly looking for opportunities for improving their welfare. A healthy lifestyle and welfare have become extremely important for people, so that they can remain healthy and increase their life expectancy. Every day, people's expectations and wishes change, which is why it is so important to develop the welfare services on a daily basis. People have become more aware and more demanding, which contributes to the development of welfare services. For a company, it is important to be able to meet the customers' expectations and needs, by offering new and exciting services. The companies that provide the welfare services must be up to date with all of the newest trends to offer a high quality and professional service to their customers. But above else, the achievement of the objective - a balanced body and mind - is the most important. To better understand the customers, surveys must be conducted to determine, whether the offered services and products meet the customers' expectations, and what could and should be changed.

The objective of this survey was to find opportunities for the development of welfare services, and to make proposals to the Pühajärve Spa & Holiday Resort in regard to the development of welfare services. To complete this objective, a survey was conducted, the objective of which was to get an answer to the question - what is the guests' level of satisfaction with the services and products offered at the Pühajärve Spa & Holiday Resort? English scientific resources were mainly used in the survey. The document provides an overview of the definitions used in health and welfare tourism, the travel habits of persons, the trends in the usage of welfare services, the people's expectations of the accommodation establishments, and the opportunities and needs for the development of welfare services. In addition, an overview is provided of the current situation at the Pühajärve Spa & Holiday Resort and the services being offered.

A quantitative research method was utilised in the performance of the survey by implementing a linear research process model. This choice of method helped to collect data from a large number of persons, it facilitated the analysing of the data, and the making of a summary, conclusions and proposals on the basis of it. For the performance of the survey, a questionnaire was drafted on paper that was handed out to the customers of Pühajärve Spa & Holiday Resort. The questionnaire had 13 open, semi-open and closed questions. The survey asked about the guests' purpose and duration of stay at the hotel. The survey wished to establish the guests' opinion on the current state of welfare services at Pühajärve Spa & Holiday Resort. Also, the wishes and needs of the guests were identified, which could be included among the welfare services of the hotel in their opinion. On the basis of the collected answers, proposals were made for the development of the welfare services of Pühajärve Spa & Holiday Resort. The survey was performed between 15 March - 8 April 2018, and an evaluation was submitted by 103 guests.

On the basis of the results of the survey, it was determined that the average customer of Pühajärve Spa & Holiday Resort is an Estonian between 35-44 years of age who stays for approx. 1-2 nights at the building together with one's family. The objective of visitation for many of the customers is also the use of only welfare services without accommodation services. In the customers' opinion, the availability of welfare services is extremely important, and the selection of welfare services currently on offer are completely sufficient. Mainly, the customers used massage and different body treatments, but also bath treatments, the massage chair and bed, as well as hand and foot treatments. They are very satisfied with the service. The professionalism of the service staff and the level of service are valued the most among the factors related to the usage of welfare services. Also, the price of the service and a comfortable procedure room are important. From the list of suggested treatments, the guests would value different sauna rituals. Also, cryotherapy and dual massage was requested. On the basis of the results of the survey, it was determined that the customers mainly wish for a newer and larger sauna and aquatic centre, which is an important part of a spa vacation, and which would be of interest to both the children as well as the adults.



The trends of welfare services and the expectations of the guests are constantly changing, which is why it is highly important to resume constant development and stay up to date with the innovations, so that the company would be sustainable, and attractive and interesting for the customers. Maintaining the quality of service and ensuring the satisfaction of the customers are the most important keywords for the achievement of a successful company. The survey provided a good overview of the current situation of the welfare services being offered at Pühajärve Spa & Holiday Resort, the wishes and needs of the customers, and the expectations of the customers in regard to the offered services and their quality.

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Merike Peetsalu,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose Heaoluteenuste arendamine majutusettevõttes Pühajärve Spa & Puhkekeskuse näitel, mille juhendaja on Tiina Viin.
  - 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
  - 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, **16.05.2018**